Commission
des droits de la personne
et des droits de la jeunesse
Québec

RAPPORT D'ACTIVITÉS ET DE GESTION 2012-2013

www.cdpdj.qc.ca

Commission
des droits de la personne
et des droits de la jeunesse
Québec

RAPPORT D'ACTIVITÉS ET DE GESTION 2012-2013

www.cdpdj.qc.ca

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec – 2013
Bibliothèque nationale du Québec

ISBN : 978-2-550-68172-4 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-68173-1 (PDF)

Toute reproduction, en tout ou en partie, est permise à condition d'en mentionner la source.

Le *Rapport d'activités et de gestion* de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse peut être consulté sur le site **www.cdpdj.qc.ca**.

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec)

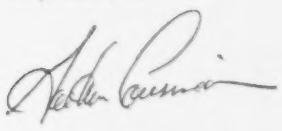
Monsieur le Président,

Conformément à l'article 73 de la Charte des droits et libertés de la personne et à la Loi sur l'administration publique, j'ai l'honneur de vous présenter le Rapport d'activités et de gestion de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse pour la période du 1er avril 2012 au 31 mars 2013.

Ce rapport porte sur les activités et les recommandations de la Commission tant en matière de promotion et de respect des droits de la personne qu'en matière de protection de l'intérêt de l'enfant, ainsi que de promotion et de respect de ses droits. Il rend compte également de l'implantation des programmes d'accès à l'égalité dans des organismes publics et de l'information concernant les programmes d'obligation contractuelle. De plus, il fournit les données nécessaires à l'évaluation de la gestion des affaires de la Commission.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

Le président,



Gaétan Cousineau

Montréal, le 15 août 2013

Déclaration sur la fiabilité des données contenues dans le Rapport d'activités et de gestion de la Commission

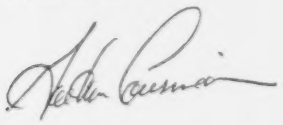
Les renseignements contenus dans le présent rapport relèvent de ma responsabilité. Celle-ci porte sur la fiabilité des données qu'il contient.

Les données du rapport de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse :

- décrivent fidèlement sa mission, sa vision, ses valeurs et ses orientations stratégiques;
- présentent des objectifs à atteindre et les résultats obtenus;
- reflètent les activités réalisées et les recommandations (article 73 de la Charte des droits et libertés de la personne);
- présentent des données exactes et fiables.

Je déclare que les données contenues dans ce rapport sont fiables et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2013.

Le président,



Gaétan Cousineau

Montréal, le 15 août 2013

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DU PRÉSIDENT 9
FAITS SAILLANTS 11
LE PRIX DROITS ET LIBERTÉS 13

PARTIE I
LE CADRE LÉGISLATIF ET ADMINISTRATIF, LES RESSOURCES ET LE BUDGET DE LA COMMISSION

Le cadre législatif

La loi constituante de la Commission 15
L'évolution du cadre législatif en 2012-2013 15
Les ministres responsables 15
La mission 15
La vision 16
Les valeurs organisationnelles 16
Les fonctions et les responsabilités de la Commission 16
La composition de la Commission 19
Les travaux des membres 20
Tableau 1 : Évolution des demandes d'enquête 20
Tableau 2 : Décisions – Article 84 21

Le cadre administratif

La direction et l'administration 21
Les exigences législatives et gouvernementales 21

Les ressources de la Commission

Organigramme administratif au 31 mars 2013 23
Les ressources humaines 23
Tableau 3 : Effectif en poste au 31 mars 2013 24
Tableau 4 : Effectif utilisé au 31 mars 2013 25
Tableau 5 : Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au développement du personnel par champs d'activité 26
Tableau 6 : Évolution des dépenses en formation 26
Tableau 7 : Jours de formation selon les catégories d'emploi 27
Tableau 8 : Nombre d'employés par catégories d'emploi ayant pris leur retraite 27
Tableau 9 : Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier 27
Tableau 10 : Taux de représentativité des membres des groupes visés au sein de l'effectif, résultats par catégories d'emplois au 31 mars 2013 27

Tableau 11 : Mesures de réduction des dépenses pour l'exercice financier 2012-2013 28
Les ressources budgétaires et financières 29
Tableau 12 : Transactions et charges ventilées par secteur d'activité 30
Tableau 13 : Dépenses et investissements prévus et réels en ressources informationnelles pour 2012-2013 31
Tableau 14 : Liste et état d'avancement des principaux projets en ressources informationnelles 32
Tableau 15 : Liste et ressources affectées aux principaux projets en ressources informationnelles 32
Suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité d'un site Web pour l'exercice financier 2012-2013 32

PARTIE II

LES ENGAGEMENTS DE LA COMMISSION

La Déclaration de services aux citoyennes et citoyens 35
La planification stratégique de la Commission 35
La reddition de compte 2012-2013 de la planification stratégique 2010-2014 35

PARTIE III

LES GRANDES ACTIVITÉS DE LA COMMISSION ET LES SERVICES OFFERTS

L'action de la Commission en matière de protection et de défense des droits

Les demandes reçues 53
Tableau 16 : Répartition des demandes d'information à l'accueil 53
Les enquêtes menées en vertu de la Charte des droits et libertés de la personne 54
Tableau 17 : Évolution des demandes d'enquête 54
Tableau 18 : Répartition de l'ensemble des dossiers ouverts selon le secteur d'activité et le motif . . 55
Tableau 19 : Dossiers ouverts selon les motifs les plus souvent invoqués en 2012-2013 56
Tableau 20 : Dossiers ouverts en vertu de la Charte - Répartition selon le secteur d'activité du mis en cause 56
Tableau 21 : Répartition de l'ensemble des dossiers ouverts selon le sous-secteur d'activité et le motif 57
Les dossiers traités et fermés en 2012-2013 58
Tableau 22 : Dossiers actifs au 31 mars 2013 58
Tableau 23 : Conclusion des dossiers traités 59
Tableau 24 : Délai moyen de traitement en jours, avec judiciarisation 59
Tableau 25 : Délai moyen de traitement en jours, sans judiciarisation 60
Tableau 26 : Délai moyen de traitement en fonction du motif de plainte 60

Tableau 27 : Délai de traitement moyen selon l'étape du processus 61
Tableau 28 : Dossiers d'enquête par catégorie 61
Le service de médiation 62
Tableau 29 : Évolution des dossiers traités en médiation 62
Les règlements obtenus 64
Tableau 30 : Dossiers fermés après règlement 64
L'activité de la Commission en matière de protection et de promotion des droits de la jeunesse
Tableau 31 : Demandes d'intervention liées au mandat jeunesse 65
Tableau 32 : Dossiers actifs au 31 mars 2013 65
Tableau 33 : Objets des dossiers ouverts en 2012-2013 66
Tableau 34 : Requérants 67
Tableau 35 : Motifs de fermeture des dossiers 68
Tableau 36 : Délai moyen pour le traitement et la fermeture des dossiers (par étape) 69
Les recommandations et les suivis du comité des enquêtes 69
L'action judiciaire 70
Les activités d'éducation et de coopération 70
Les activités de recherche 71
L'activité judiciaire de la Commission
La représentation judiciaire 72
Les jugements obtenus 72
Tableau 37 : Jugements obtenus 2010-2013 73
Les jugements qui ont marqué l'activité judiciaire en 2012-2013 73
L'action de la Commission en matière d'accès à l'égalité en emploi
La mise en œuvre de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics 78
Tableau 38 : État de situation au 31 mars 2013 79
Le programme d'obligation contractuelle 80
Le programme d'accès à l'égalité de Gaz Métro 81
Le service-conseil en matière d'accommodement raisonnable 81
Tableau 39 : Demandes traitées entre le 1er avril 2012 et le 31 mars 2013 81
Tableau 40 : Provenance des demandes en 2012-2013 81
Tableau 41 : Répartition des demandes selon le motif de discrimination invoqué 82
Les travaux de recherche
L'analyse de la législation et des programmes gouvernementaux 85
Le rôle consultatif de la Commission 85

Tableau 42 : Provenance des demandes extérieures 85
Les avis et études 86

L'action de la Commission en matière de promotion des droits

Les activités d'éducation et de communication 88
La coopération avec les organismes internationaux et nationaux 92

PARTIE IV

LES RECOMMANDATIONS DE LA COMMISSION 2012-2013

Les recommandations de la Commission 2012-2013 95
ANNEXE I 107
Le plan d'action de développement durable 2009-2013 107
ANNEXE II 113
Le plan d'action gouvernemental pour favoriser la participation de tous à l'essor du Québec 2008-2013 : la diversité, une valeur ajoutée – Activités 2012-2013 113
ANNEXE III 129
Les dossiers sur lesquels a porté l'activité judiciaire de la Commission 129
ANNEXE IV 143
Lexique thématique 143

MESSAGE DU PRÉSIDENT

Mesdames et Messieurs les membres de l'Assemblée nationale,

C'est avec fierté que je vous présente le Rapport d'activités et de gestion 2012-2013 de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Ce rapport illustre de façon éloquente l'ampleur et la diversité du travail de la Commission pour la protection et la promotion des droits de la personne au Québec.

Au cours de la dernière année, la Commission s'est acquittée de ses multiples responsabilités, que ce soit la protection des personnes victimes de discrimination, des personnes âgées et des personnes handicapées victimes d'exploitation et des enfants et adolescents qui subissent une lésion de droits. De plus, la Commission a poursuivi son important travail en matière d'accès à l'égalité en emploi, d'éducation-coopération et de recherche.

La Commission a également maintenu ses efforts visant la protection des personnes les plus vulnérables de la société, en faisant notamment un suivi de son travail sur le profilage social et l'itinérance ainsi que sur les aides familiales résidantes. De plus, la Commission a publié un avis demandant au gouvernement du Québec de ne pas édicter les modifications au Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles, certaines de celles-ci étant susceptibles de contrevenir à plusieurs dispositions de la Charte des droits et libertés de la personne.

La Commission a continué à affirmer son leadership en matière de promotion, d'avancement et de défense des droits au Québec en publiant une quinzaine d'avis, mémoires et commentaires à l'intention du gouvernement et des membres de l'Assemblée nationale. Plusieurs recommandations de la Commission ont été suivies ou adoptées.

Ainsi, la Commission a accueilli avec satisfaction la création du Bureau des enquêtes indépendantes qui mettra fin à la pratique des « enquêtes de la police sur la police », une des principales recommandations de son rapport sur le profilage racial et la discrimination systémique des jeunes racisés. De plus, plusieurs des dispositions du Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence privée pour aînés ont répondu aux demandes faites par la Commission au cours des dernières années afin de mieux protéger les personnes âgées vulnérables.

Par ailleurs, plusieurs recommandations de la Commission ont été favorablement accueillies par le comité négociant le régime particulier de protection de la jeunesse avec une nation autochtone. Ainsi, les dispositions de ce régime particulier respectent l'esprit de la Loi sur la protection de la jeunesse et permettent d'assurer le respect des droits des enfants. La Commission a aussi créé une Table de concertation jeunesse pour donner une voix aux jeunes hébergés en centre de réadaptation ou en famille d'accueil, ainsi qu'à ceux qui font la transition vers la vie adulte.

En matière de traitement des plaintes, le rendement de la Commission s'est encore amélioré au cours du dernier exercice. Un nombre sans précédent de dossiers ont été traités et fermés tandis que le délai moyen de traitement des dossiers a diminué. Depuis les dernières cinq années, soit depuis la mise en œuvre d'un nouveau système informatisé de traitement des dossiers d'enquête, le délai moyen de traitement des dossiers a chuté de 44 % et est en deçà des délais ciblés dans la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens.

La discrimination fondée sur le handicap ou le moyen de pallier celui-ci demeure une préoccupation centrale au travail de la Commission. L'an dernier, 30 % des nouveaux dossiers ouverts, tous secteurs confondus, étaient liés à ce motif. La Commission se doit donc de poursuivre ses efforts de recherche, d'éducation et de sensibilisation pour une société plus inclusive des personnes en situation de handicap, que ce soit à l'école, dans les lieux publics ou dans le domaine de l'emploi.

À ce sujet, la Commission a publié au mois d'avril 2012 un avis rappelant que les établissements d'enseignement collégial, publics et privés, sont tenus d'accommoder tous les étudiants en situation de handicap afin de respecter leur droit à l'égalité, dont les étudiants ayant des troubles d'apprentissage, des troubles de santé mentale ainsi que des troubles du déficit de l'attention, les handicaps dits émergents.

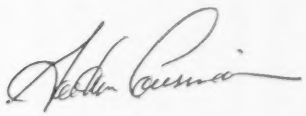
Dans cet avis, la Commission a proposé certaines balises pour encadrer la prestation des services au collégial et formulé 36 recommandations qui s'adressent particulièrement au ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, aux établissements d'enseignement collégial, publics et privés, ainsi qu'à la Fédération des cégeps et à l'Association des collèges privés du Québec.

Une belle nouveauté cette année : la Commission a mis en ligne son nouveau site Web, complètement redessiné et conforme aux nouvelles normes d'accessibilité du Secrétariat du Conseil du trésor du gouvernement du Québec. Cette porte d'entrée conviviale, repensée en fonction des différents publics de la Commission, permet de mieux comprendre les principales notions liées à la protection des droits de la personne et des droits de la jeunesse ainsi que le mandat et les services offerts par la Commission. Avant sa mise en ligne, le site a été évalué par des personnes ayant des limitations fonctionnelles pour s'assurer de sa meilleure accessibilité possible.

En terminant, je tiens à souligner le travail de qualité que les membres du personnel de la Commission accomplissent chaque jour à travers le Québec. C'est la force de ce travail d'équipe qui permet à la Commission d'avancer sur tant de fronts simultanément.

J'aimerais profiter de l'occasion pour remercier les membres de la Commission, le personnel ainsi que tous les partenaires et les personnes que j'ai eu le plaisir de rencontrer dans le cadre de mes fonctions. Mon mandat se terminant au mois d'août 2013, j'aimerais mentionner que les six années que j'ai passées à titre de président de la Commission ont été pour moi des plus enrichissantes. Ce fut un réel privilège d'œuvrer à la promotion et au respect des libertés et droits tels qu'énoncés dans la Charte des droits et libertés de la personne et au respect des droits des enfants en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse.

Le président,



Gaétan Cousineau

Montréal, le 15 août 2013

FAITS SAILLANTS

Profilage racial

La Commission a remporté deux premières victoires judiciaires en matière de profilage racial, l'une mettant en cause un policier ainsi que le Service de police de la Ville de Montréal, et l'autre, un établissement commercial. Ces décisions, ainsi que des jugements au criminel ayant mené à l'acquittement de deux hommes noirs victimes de profilage racial, sont des avancées judiciaires importantes qui s'inscrivent dans la foulée des travaux de la Commission entrepris il y a 10 ans pour définir et faire reconnaître le profilage racial comme forme de discrimination.

Au mois de juin 2012, la Commission a établi un état des lieux, un an après la publication de son rapport sur le profilage racial et la discrimination systémique des jeunes racisés et a continué d'assurer le suivi de la mise en œuvre de ses recommandations auprès des gouvernements et des organismes, notamment l'adoption d'une stratégie gouvernementale de lutte contre le racisme et la discrimination raciale.

Au mois de mars 2013, la Commission a salué la création du Bureau des enquêtes indépendantes (BEI) qui mettra fin à la pratique des « enquêtes de la police sur la police », en recommandant des amendements au projet de loi n° 12 pour assurer la crédibilité de ce nouvel organisme et rétablir la confiance de la population lorsque des policiers sont impliqués dans des événements ayant entraîné un décès ou des blessures graves.

Protection de la jeunesse

La Commission a adopté un avis sur l'obligation du directeur de la protection de la jeunesse (DPJ) d'obtenir une nouvelle ordonnance du tribunal lorsqu'un enfant est transféré de ressource d'hébergement pendant la durée d'une ordonnance qui tend à assurer la continuité des soins et la stabilité des liens et des conditions de vie. Depuis plusieurs années, la Commission assiste à une augmentation du nombre de dossiers mettant en cause des déplacements d'enfants d'une famille d'accueil à une autre, dont certains vivent depuis plusieurs années dans leur milieu d'accueil.

La Commission est d'avis que les modifications législatives apportées à la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ) en 2007, qui visent à favoriser la stabilité et la continuité des liens et des conditions de vie appropriées aux besoins et à l'âge des enfants hébergés, ainsi que la jurisprudence, ont implicitement modifié les obligations du DPJ et du tribunal en matière de transfert de ressources. L'introduction des durées maximales d'hébergement et l'ordonnance du tribunal qui en découle ont pour objectif de garantir la stabilité de l'enfant. À cette fin, le tribunal doit nécessairement étudier le projet de vie qui lui est présenté par le DPJ et vérifier s'il assurera à l'enfant la stabilité recherchée.

Accès à l'égalité en emploi

La Commission a publié, au mois de juin 2012, son rapport triennal 2007-2010 sur l'accès à l'égalité en emploi, soulignant qu'il faut tripler la présence des personnes handicapées au sein des organismes publics assujettis à la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics. De plus, le rapport a démontré que le réseau de l'éducation doit mettre les bouchées doubles, compte tenu de l'importance des effectifs et de son rôle dans la société. En effet, plus de 200 000 personnes travaillent au sein des commissions scolaires, des cégeps ou encore des universités québécoises. Afin de respecter leurs engagements en matière d'égalité, il faudrait que les commissions scolaires embauchent plus de 4 500 personnes handicapées en plus des 1 800 déjà en poste. Du côté des cégeps, on compte quelque 300 personnes handicapées alors qu'il en faudrait au moins 700 de plus. Dans les universités, l'objectif est d'embaucher plus de 1 000 autres personnes handicapées.

La Commission invite le législateur à la prudence et au respect des droits découlant de la Charte

Au mois de mai 2012, la Commission a invité le législateur à faire preuve de prudence et à s'acquitter de ses responsabilités dans le plein respect des libertés et droits fondamentaux garantis par la Charte avant l'adoption du projet de loi n° 78 (Loi permettant aux étudiants de recevoir l'enseignement dispensé par les établissements de niveau postsecondaire qu'ils fréquentent) par l'Assemblée nationale. Au mois de juillet, conformément à sa responsabilité de relever les dispositions des lois du Québec qui sont contraires à la Charte, la Commission a publié un avis dans lequel elle a conclu que cette loi portait atteinte à des libertés fondamentales garanties par la Charte. Dans son analyse détaillée, la Commission a rappelé que la Charte québécoise est une loi fondamentale qui a un statut quasi constitutionnel et qui a préséance sur les autres lois du Québec. L'article 52 de la Charte prévoit qu'aucune disposition législative, même postérieure à la Charte, ne peut déroger aux articles 1 à 38, à moins que cette loi n'énonce expressément que cette disposition s'applique malgré la Charte. Par ailleurs, la Commission a entrepris des enquêtes après avoir reçu des plaintes de discrimination fondée sur le motif convictions politiques, à la suite d'événements entourant les manifestations qui ont eu lieu au printemps et à l'été 2012.

Inclusion des étudiants en situation de handicap qui fréquentent un établissement d'enseignement collégial

La Commission a publié au mois d'avril 2012 un avis rappelant que les établissements d'enseignement collégial, publics et privés, sont tenus d'accommoder tous les étudiants en situation de handicap afin de respecter leur droit à l'égalité prévu à la Charte. Cette obligation s'applique aussi aux étudiants ayant des troubles d'apprentissage, des troubles de santé mentale ainsi que des troubles du déficit de l'attention, les handicaps dits émergents.

Dans cet avis, la Commission a proposé certaines balises pour encadrer la prestation des services au collégial et formulé 36 recommandations qui s'adressent particulièrement au ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, aux établissements d'enseignement collégial, publics et privés, ainsi qu'à la Fédération des cégeps et à l'Association des collèges privés du Québec. La Commission a recommandé notamment de modifier la Loi sur les collèges d'enseignement général et professionnel et la Loi sur l'enseignement privé afin d'y inclure des dispositions établissant expressément les responsabilités des établissements d'enseignement collégial, publics et privés, concernant l'organisation des services aux étudiants en situation de handicap ainsi que les règles de mise en œuvre qui en découlent.

Outils d'information et de formation

La Commission a poursuivi sa mission visant à informer et sensibiliser le grand public sur les questions de droit notamment, en mettant en ligne son nouveau site Web complètement renouvelé, convivial, centré sur l'usager, qui répond aux nouvelles normes d'accessibilité du Secrétariat du Conseil du trésor du gouvernement du Québec.

Par ailleurs, la Commission a élaboré et mis en ligne un nouveau guide sur le traitement d'une demande d'accommodement raisonnable. Destiné aux employeurs, conseillers en ressources humaines, gestionnaires, conseillers syndicaux et membres d'un bureau syndical, ce guide virtuel offre des conseils, de l'information et des outils pour prévenir la discrimination et mieux comprendre les obligations juridiques découlant de la Charte.

Enfin, la Commission, constatant l'augmentation du nombre des plaintes de personnes ayant recours à un chien guide ou à un chien d'assistance pour pallier leur handicap qui se voient refuser l'accès à des lieux publics, a publié au mois de mars, en partenariat avec la Fondation Mira, un nouveau dépliant pour rappeler que la Charte protège les personnes en situation de handicap.

LE PRIX DROITS ET LIBERTÉS

Le président de la Commission, Gaétan Cousineau, remettant le prix à Raymond Viger et Danielle Simard, codirecteurs du Journal de la Rue, en présence du ministre de la Justice Bertrand St-Arnaud.

Décerné depuis 1988, le Prix Droits et Libertés souligne l'engagement et la contribution exceptionnelle de personnes et d'organismes en matière de défense et de promotion des droits de la personne au Québec.

En 2012, la Commission a remis le prix au Journal de la Rue. Cet organisme utilise l'animation culturelle, l'intervention psychosociale et l'économie sociale pour intervenir auprès des jeunes marginalisés directement dans leur milieu de vie : la rue. Créé il y a 20 ans comme un outil d'information, le Journal de la Rue est devenu depuis un organisme d'intervention offrant plusieurs projets novateurs aux jeunes.

En effet, le Journal de la Rue regroupe le Café Graffiti, un milieu de vie pour les jeunes, Reflet de Société, un magazine d'information et de sensibilisation sur les thèmes sociaux, et les éditions TNT, une maison d'édition soutenant les jeunes dans la publication de livres et la production de documentaires, de CD, de vidéos et de produits dérivés. Ces projets permettent aux jeunes de se développer en utilisant la création et l'expression, tout en étant soutenus par une intervention adaptée à leur réalité.

Lors de la cérémonie, qui s'est tenue le 6 décembre 2012 à Montréal en présence d'une centaine d'invités dont le ministre de la Justice, Bertrand St-Arnaud, le président de la Commission a rendu hommage aux lauréats et à tous les organismes qui travaillent sans relâche au quotidien, sur le terrain, souvent avec des moyens financiers limités, à soutenir les personnes les plus vulnérables de notre société et à sensibiliser la population à leurs droits et libertés.

Raymond Viger, codirecteur du Journal de la Rue, a remercié la Commission pour cette reconnaissance et le ministre pour sa présence à l'événement. Il a souligné que le Journal de la Rue offre un appui et un amour inconditionnels aux jeunes, devenant une nouvelle famille sociale. Il a également présenté une vidéo dans laquelle des jeunes offrent des témoignages démontrant l'importance du Café Graffiti dans leur parcours.

Le jury a également accordé une mention d'honneur à Autisme et troubles envahissants du développement Montréal (ATEDM). L'organisme travaille à la défense des droits des personnes autistes et de leur famille par la sensibilisation des milieux de la santé et des services sociaux, de l'éducation, de la recherche ainsi que du grand public. L'organisme s'implique auprès des familles et leur offre des services directs. La priorité d'ATEDM est l'accès à des services de qualité et l'inclusion sociale pour toutes les personnes autistes.

Le jury, composé du président de la Commission, de Manon Barbeau, directrice générale du Wapikoni mobile, lauréat du Prix Droits et Libertés – Édition 2011, et de Monique Rochon, la première employée de la Commission, a étudié 16 candidatures qui témoignaient toutes d'un engagement remarquable dans la défense des droits de la personne et des droits de la jeunesse au Québec.

PARTIE I
LE CADRE LÉGISLATIF ET ADMINISTRATIF, LES RESSOURCES ET LE BUDGET DE LA COMMISSION

Le cadre législatif

La loi constituante de la Commission

La Charte des droits et libertés de la personne (LRQ, c. C-12), loi constituante de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, a été adoptée par l'Assemblée nationale du Québec le 27 juin 1975 et promulguée le 28 juin 1976. Il s'agit d'une « loi fondamentale » dont les articles 1 à 38 ont prépondérance sur toute autre loi du Québec.

La Loi sur la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (L.Q. 1995, c. 27), entrée en vigueur le 29 novembre 1995, a modifié la Charte quant à la mission et à la composition de la Commission. Cette loi avait pour objet de fusionner les mandats auparavant dévolus à la Commission des droits de la personne et à la Commission de protection des droits de la jeunesse.

L'évolution du cadre législatif en 2012-2013

En 2012-2013, aucune modification n'a été apportée aux lois dont la Commission est chargée de la mise en œuvre.

Les ministres responsables

En matière de droits et libertés de la personne

Le ministre de la Justice est chargé de l'application de la Charte des droits et libertés de la personne et de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics.

En matière de protection des droits de la jeunesse

Le ministre de la Justice est chargé de l'application des articles 23 à 27, 47, 73 à 131, 134 à 136, 154 et 155 de la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ). La ministre déléguée aux Services sociaux et à la Protection de la jeunesse est responsable, sous la direction du ministre de la Santé et des Services sociaux, de l'application des autres articles de cette loi.

La mission

La Commission a pour mission de veiller au respect des principes énoncés dans la Charte (article 57). Plus précisément, elle doit assurer, par toutes mesures appropriées, la promotion et le respect des droits et libertés qui y sont énoncés (article 71).

La Commission a également pour mission de veiller à la protection de l'intérêt de l'enfant et au respect des droits qui lui sont reconnus par la LPJ (article 57 de la Charte).

L'article 23 de la Loi précise en outre que la Commission assure, par toutes mesures appropriées, la promotion et le respect des droits de l'enfant reconnus par la LPJ et la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (LSJPA).

Par ailleurs, la Commission doit veiller à l'application de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics.

La vision

Par son savoir-faire et son indépendance institutionnelle, la Commission entend confirmer son rôle de leader dans la promotion et la défense des droits, tout en assurant un recours accessible et efficace.

Les valeurs organisationnelles

En 2008, la Commission a amorcé une démarche d'éthique organisationnelle qui répond aux attentes signifiées aux dirigeants d'organismes en ce qui concerne la gestion des organisations publiques, quant à l'importance d'une approche éthique de gestion dans les organisations. L'énoncé de valeurs organisationnelles a été adopté en mars 2010 et les valeurs retenues au terme de cette démarche sont : le respect des personnes, la transparence, l'intégrité, l'équité et l'engagement.

La dernière année a été consacrée à la révision du code d'éthique des membres du personnel de la Commission. Le 16 novembre 2012, le Code de déontologie du personnel de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse a été adopté en séance de la Commission : www.cdpdj.qc.ca/Publications/code_ethique_deontologie.pdf.

Les fonctions et les responsabilités de la Commission

Dans le contexte de sa mission et de ses mandats, la Commission exerce les fonctions et les responsabilités qui suivent.

En matière de droits et libertés de la personne

En vertu de la Charte des droits et libertés de la personne

La Charte prévoit notamment que la « Commission assure, par toutes mesures appropriées, la promotion et le respect des principes contenus dans la présente Charte ». Elle assume notamment les responsabilités inscrites ci-dessous.

La Commission doit faire enquête, selon un mode non contradictoire, sur une plainte ou de sa propre initiative :

- dans les cas de discrimination ou de harcèlement fondé sur la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil et l'âge, sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap;
- dans les cas de discrimination en emploi en raison d'antécédents judiciaires;
- dans les cas d'exploitation de personnes âgées ou handicapées, en signalant éventuellement au Curateur public tout besoin de protection qui relève de sa compétence;
- sur une tentative ou un acte de représailles exercé contre une personne ou une organisation à la suite d'une enquête menée par la Commission, de même que sur tout autre fait ou omission qu'elle estime constituer une infraction à la Charte.

La Commission doit favoriser un règlement entre la personne dont les droits auraient été violés et celle à qui cette violation est imputée. Le cas échéant, elle propose l'arbitrage du différend ou elle soumet à un tribunal le litige qui subsiste.

Outre des cas exceptionnels, seule la Commission peut initialement saisir le Tribunal des droits de la personne (TDP) de l'un ou l'autre des recours pour lesquels il a compétence.

Par ailleurs, la Commission doit :

- élaborer et appliquer un programme d'information et d'éducation destiné à faire comprendre et accepter l'objet et les dispositions de la Charte;
- diriger et encourager les recherches et les publications sur les libertés et droits fondamentaux;
- relever les dispositions des lois du Québec qui seraient contraires à la Charte et faire au gouvernement les recommandations appropriées;
- recevoir les suggestions, les recommandations et les demandes touchant les droits et libertés de la personne, en tenant des auditions publiques, au besoin, et soumettre au gouvernement les recommandations appropriées;
- coopérer avec toute organisation vouée à la promotion des droits et libertés de la personne, au Québec ou à l'extérieur.

De plus, la Commission doit, en matière de programmes d'accès à l'égalité élaborés en vertu de la Partie III de la Charte :

- prêter assistance, sur demande, aux organisations qui élaborent des programmes sur une base volontaire;
- surveiller l'implantation de programmes qu'elle recommande à la suite d'une enquête ou qui sont ordonnés par un tribunal;
- agir à titre d'experte auprès du Secrétariat du Conseil du trésor et des ministères pour évaluer la performance des entreprises par rapport à leur engagement de mettre en place un programme d'accès à l'égalité en emploi pour les groupes cibles des femmes, des minorités ethniques, des minorités visibles et des Autochtones selon le Programme d'obligation contractuelle du gouvernement du Québec.

En vertu de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics

La Commission doit, en tant que responsable de l'application de la Loi :

- fixer le délai dans lequel tout organisme doit lui transmettre le rapport d'analyse de ses effectifs;
- comparer la représentation des groupes visés dans les organismes touchés par la Loi par rapport aux personnes compétentes ou aptes à acquérir cette compétence, dans un délai raisonnable pour ce type d'emploi, à l'intérieur de la zone appropriée de recrutement;
- prêter assistance, sur demande, à l'élaboration d'un programme;
- vérifier la teneur des programmes élaborés pour s'assurer de leur conformité avec les exigences de la Loi et, le cas échéant, aviser les organismes des modifications qui doivent être apportées à leur programme respectif;
- soumettre des recommandations aux organismes en défaut d'élaborer ou d'implanter un programme conforme à la Loi. Si ses recommandations ne sont pas suivies, la Commission peut s'adresser au TDP;
- publier, tous les trois ans, la liste des organismes soumis à la Loi, en faisant état de leur situation en matière d'égalité en emploi.

En matière de protection des droits de la jeunesse

En vertu de l'article 23 de la LPJ, la Commission doit :

- enquêter, sur demande ou de sa propre initiative, sur toute situation où elle a raison de croire que les droits d'un enfant ou d'un groupe d'enfants ont été lésés par des personnes, des établissements ou des organismes, à moins que le tribunal n'en soit déjà saisi;
- prendre les moyens légaux qu'elle juge nécessaires pour que soit corrigée la situation où les droits d'un enfant sont lésés;
- élaborer et appliquer des programmes d'information et d'éducation destinés à renseigner la population en général et les enfants en particulier sur les droits de l'enfant.

La Commission peut également :

- faire des recommandations en tout temps, notamment au ministre de la Santé et des Services sociaux, au ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport et au ministre de la Justice;
- faire ou faire réaliser des études et des recherches sur toute question relative à sa compétence, de sa propre initiative ou à la demande du ministre de la Santé et des Services sociaux et du ministre de la Justice.

En vertu des articles 36 et 72.7 de la LPJ, la Commission peut en outre :

- communiquer des renseignements de nature médicale ou sociale concernant une personne, lorsque la vie ou la sécurité d'un enfant est menacée et que cela est nécessaire à l'évaluation de l'enfant;
- rapporter une situation au procureur général ou à un corps policier afin d'assurer la protection d'un enfant dans certains cas de compromission.

En vertu de l'article 156.1 de cette loi, la Commission doit, en 2010 et par la suite tous les cinq ans, faire un rapport au gouvernement sur la mise en œuvre de la présente loi et, le cas échéant, sur l'opportunité de la modifier.

La composition de la Commission

La Commission est composée de 13 membres, dont un président et deux vice-présidents. Tous sont nommés et approuvés par les deux tiers des membres de l'Assemblée nationale du Québec, sur proposition du premier ministre.

Cinq membres de la Commission sont choisis parmi des personnes susceptibles de contribuer d'une façon particulière à l'étude et à la solution des problèmes relatifs aux droits et libertés de la personne, et cinq autres sont choisis selon les mêmes critères pour s'investir dans la protection des droits de la jeunesse. En date du 31 mars 2013, la Commission était composée des membres suivants :

Gaétan Cousineau, président

Renée Dupuis, vice-présidente (mandat Charte)

Adelle Blackett

Julie Desrosiers

Emerson Douyon

Martial Giroux

Danielle Grenier

Jocelyne Myre

Diane F.-Raymond

Hélène Simard

Le poste de vice-président (jeunesse) et deux postes de membre à temps partiel étaient vacants.

Les travaux des membres

En 2012-2013, la Commission a tenu 10 séances ordinaires de travail et sept séances extraordinaires, auxquelles se sont ajoutées les séances des comités des plaintes, en vertu de la Charte, et des comités des enquêtes, en vertu de la LPJ.

Les membres réunis en assemblée plénière ont adopté les divers avis et positions de la Commission. Le détail des avis et des recommandations de la Commission est présenté dans la quatrième partie du présent rapport, « Les recommandations de la Commission ».

Au cours de la dernière année, la Commission a décidé de tenir des enquêtes de sa propre initiative dans 60 dossiers dont 52 lui paraissaient constituer des cas d'exploitation de personnes âgées, sept des cas d'exploitation de personnes handicapées et un lié au motif unifié race, couleur, origine ethnique ou nationale.

Les comités des plaintes

En vertu de la Charte, la Commission peut constituer des comités des plaintes formés de trois membres chacun, à qui elle délègue des responsabilités, conformément à l'article 61 de la Charte et au Règlement sur le traitement des plaintes et la procédure applicable aux enquêtes.

En 2012-2013, les comités des plaintes ont tenu 15 séances ordinaires et cinq extraordinaires. Ils ont rendu une décision dans 581 dossiers. Sur ce nombre, 386 dossiers ont été fermés. Ils ont demandé un avis juridique ou un complément d'enquête dans 46 dossiers. Ils ont formulé une proposition de mesures de redressement à l'intention du mis en cause dans 59 dossiers, lesquels ont été confiés à la Direction du contentieux pour le suivi des mesures de redressement proposées avec mandat d'intenter, le cas échéant, les poursuites judiciaires appropriées devant un tribunal. Les 90 autres dossiers ont été retournés à la Direction de la protection et de la défense des droits (DPDD), notamment pour enquête ou médiation. Le tableau qui suit indique le nombre de dossiers qui ont fait l'objet de propositions de mesures de redressement au cours des trois dernières années.

Tableau 1 : Évolution des demandes d'enquête

	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Nombre de dossiers avec proposition de mesures de redressement	**59**	65	51

L'exercice de la discrétion de saisir le Tribunal des droits de la personne en vertu de l'article 84 de la Charte

Après enquête, lorsqu'un comité des plaintes estime suffisante la preuve de discrimination, il peut exercer sa discrétion de ne pas saisir un tribunal de l'un des recours prévus aux articles 80 à 82 de la Charte[1]. Dans de telles circonstances, le plaignant peut, dans un délai de 90 jours et à ses frais, adresser directement son recours au TDP, conformément aux exigences de l'article 84. Le plaignant est alors substitué de plein droit à la Commission, avec les mêmes effets que si c'est elle qui avait exercé le recours au nom du plaignant.

Pendant l'année 2012-2013, les comités des plaintes ont décidé, en se fondant sur l'intérêt public, d'exercer leur discrétion de ne pas saisir le TDP dans 19 dossiers. Depuis l'adoption de sa politique de représentation judiciaire en 2006, la Commission a exercé sa discrétion en vertu des articles 80 et 84 dans 146 dossiers.

1 On trouvera la politique de représentation judiciaire de la Commission sur son site Web, à l'adresse suivante : www.cdpdj.qc.ca/Publications/representation_judiciaire.pdf.

Tableau 2 : Décisions – Article 84

	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Nombre de décisions	19	23	18

Les comités des enquêtes (jeunesse)

En vertu de l'article 23.1 de la LPJ, la responsabilité des enquêtes est exercée par au moins trois membres de la Commission, désignés par le président. En 2012-2013, les comités des enquêtes ont tenu sept séances ordinaires et deux séances extraordinaires. Ils ont rendu 74 décisions, dont 43 fermetures.

Au cours de cette période, la Commission a lancé deux enquêtes de sa propre initiative.

Le cadre administratif

La direction et l'administration

Le président est chargé de la direction et de l'administration des affaires de la Commission. Il en préside les séances.

Le président et les vice-présidents doivent veiller tout particulièrement au respect de l'intégralité des responsabilités qui sont confiées à la Commission, tant par la Charte que par la LPJ et la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics.

Les exigences législatives et gouvernementales

L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels

Le secrétaire de la Commission est responsable, par délégation, de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels. En 2012-2013, il a répondu à 169 demandes de citoyens, de journalistes ou d'avocats. Cinq de ces demandes concernaient l'accès à des documents ou à des renseignements administratifs, 63 portaient sur l'accès à des renseignements personnels et 101 concernaient des demandes de vérifications diligentes faites par des avocats.

Parmi ces demandes, 18 ont été refusées. Sur les 151 demandes acceptées, 39 l'ont été en partie, entre autres parce que les documents demandés concernaient d'autres personnes que le demandeur ou parce que ces documents étaient protégés par le secret professionnel. Dans le cas des demandes refusées, certaines l'ont été sur la base de l'article 48 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. D'autres ont été rejetées parce que le demandeur ne possédait pas la qualité requise ou qu'il n'avait pas obtenu l'autorisation nécessaire, ou parce que la Commission ne détenait pas les documents demandés.

Le secrétaire a répondu à ces demandes dans un délai de 20 jours ou moins. Il n'a reçu aucune demande de mesure d'accommodement raisonnable visant à faciliter l'exercice du droit d'accès par une personne en situation de handicap. Par ailleurs, neuf demandes de révision ont été adressées par des citoyens à la Commission d'accès à l'information (CAI). Deux décisions de la CAI ont été obtenues. Dans un cas, la demande de révision a été partiellement accueillie. Dans l'autre cas, la CAI a cessé d'examiner la demande en vertu de l'article 137.2 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, pour le motif que son intervention n'était manifestement pas utile.

La Commission a poursuivi ses activités de sensibilisation du personnel, entreprises en 2012, sur les obligations de la Loi en matière d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels.

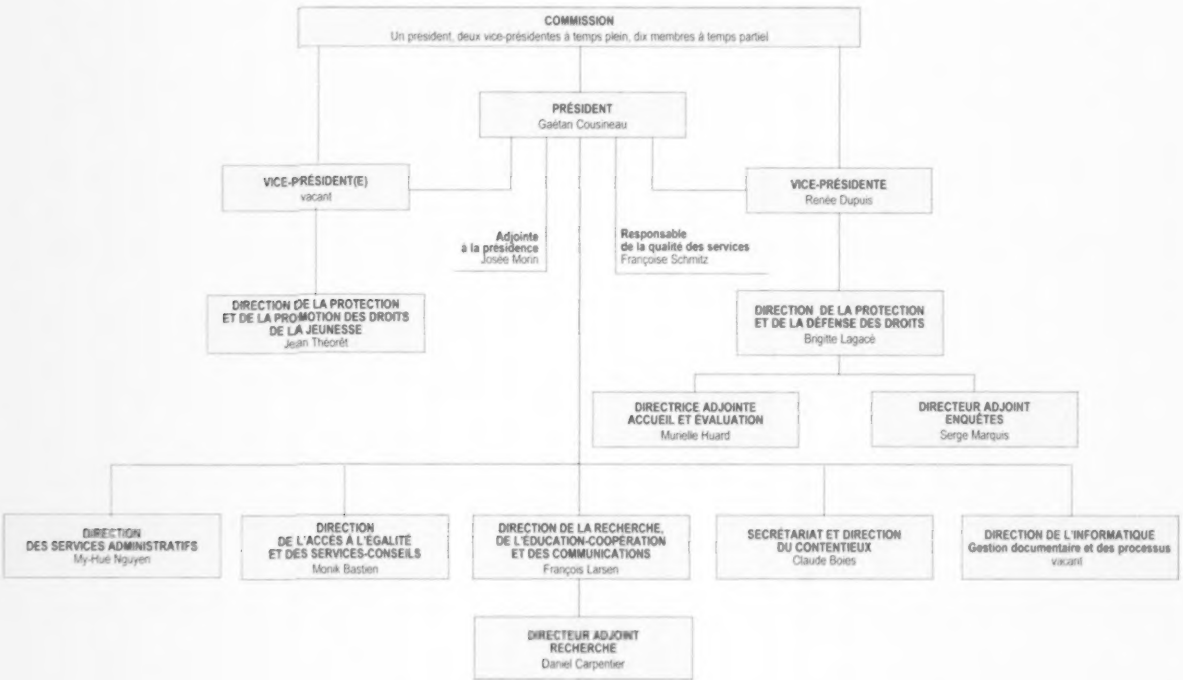
La diffusion de l'information

Le comité d'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, constitué par la Commission, assure le respect des obligations imposées par le Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, dont la diffusion des documents et des renseignements visés à la section III de ce règlement, ainsi que l'organisation d'activités de sensibilisation.

La Commission diffuse, sur son site Web, des rapports, études, recommandations et autres documents qui présentent un intérêt pour le public et qui concernent l'ensemble des sujets relevant de la Charte, de la LPJ et de la Loi. Le site de la Commission contient également de l'information sur son organisation interne, les services offerts, les lois, les règlements, les politiques, le code de déontologie du personnel et le code d'éthique et de déontologie de la Commission, de même que les documents déposés à l'Assemblée nationale.

Les ressources de la Commission

Organigramme administratif au 31 mars 2013



Les ressources humaines

En vertu de l'article 62 de la Charte, la Commission nomme les membres de son personnel. Pour bien remplir sa mission, elle compte sur un personnel engagé et qualifié, partagé entre son siège social, à Montréal, et ses sept bureaux régionaux. Depuis 2010, le Secrétariat du Conseil du trésor octroie 168 ETC (équivalents temps complet) à la Commission. Selon le décret (CT-209432) émis le 26 octobre 2010, la Commission doit cibler l'utilisation de 167 ETC répartis dans 11 secteurs d'activité.

Des restrictions budgétaires au chapitre des ressources humaines ne permettent pas à la Commission d'atteindre l'effectif maximal autorisé.

Au 31 mars 2013, 148 personnes étaient en poste comparativement à 153 en mars 2012. Cet écart s'explique entre autres par un contrôle des dépenses budgétaires et des absences non remplacées.

Tableau 3 : Effectif en poste[2] au 31 mars 2013

Secteur d'activité	2012-2013	2011-2012	Écart
Accès à l'égalité	**19**	19	0
Accueil et évaluation	**25**	26	(1)
Administration	**15**	17	(2)
Communications	**8**	9	(1)
Contentieux	**16**	15	1
Éducation et coopération	**6**	6	0
Enquêtes	**23**	26	(3)
Médiation	**4**	4	0
Direction de la protection et de la promotion des droits de la jeunesse	**10**	9	1
Recherche	**11**	11	0
Technologies de l'information	**11**	11	0
Total	**148**	**153**	**(5)**

L'effectif utilisé, tel qu'illustré dans le tableau suivant, représente la consommation des heures travaillées et payées entre le 1er avril et le 31 mars de chaque année, y compris les horaires réduits, les absences pour invalidité, les congés sans traitement, les congés de maternité et de paternité, etc. La variation des écarts demeure relativement stable dans l'ensemble des secteurs d'activité. Globalement, un écart de 3,40 effectifs est constaté entre ces deux années financières.

[2] Effectif en poste : au 31 mars, le nombre de personnes en poste et non le nombre d'ETC autorisés.

Tableau 4 : Effectif utilisé[3] au 31 mars 2013

Secteur d'activité	2012-2013	2011-2012	Écart
Accès à l'égalité	**18,06**	18,22	(0,16)
Accueil et évaluation	**26,98**	25,61	1,37
Administration	**15,68**	16,37	(0,69)
Communications	**8,24**	9,55	(1,31)
Contentieux	**15,82**	15,31	(0,51)
Éducation et coopération	**5,84**	5,80	0,04
Enquêtes	**23,26**	26,23	(2,97)
Médiation	**3,92**	4,00	(0,08)
Direction de la protection et de la promotion des droits de la jeunesse	**8,78**	8,17	(0,61)
Recherche	**10,83**	11,08	(0,25)
Technologies de l'information	**11,84**	12,31	(0,47)
Total	**149,25**	**152,65**	**(3,40)**

Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre

Chaque année civile, la Commission transmet un rapport relatif à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, mieux connue sous l'appellation de loi du 1 %, au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

La formation est au cœur du maintien de l'expertise du personnel de la Commission et constitue un levier de la mise en œuvre de la planification stratégique 2010-2014.

Une diminution des dépenses globales destinées à la formation et au développement du personnel est constatée pour l'année 2012 comparativement à l'année 2011. Cependant, la Commission a toujours eu le souci d'investir au-delà de 1 % de sa masse salariale. À ce jour, elle cumule un excédent de plus d'un million de dollars en dépassement des dépenses liées à la formation.

[3] Effectif utilisé : consommation entre le 1er avril et le 31 mars (cumulatif) qui représente les heures travaillées et payées. Cela n'inclut pas les primes ni les heures supplémentaires.

Tableau 5 : Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au développement du personnel par champs d'activité

Champs d'activité	Année civile 2012	Année civile 2011
Accès à l'égalité	**3 862**	9 777
Accueil et évaluation	**12 706**	7 681
Administration	**29 764**	34 236
Communications	**3 990**	6 342
Contentieux	**15 759**	25 925
Éducation et coopération	**2 601**	3 535
Enquêtes	**4 163**	12 275
Médiation	**876**	8 536
Direction de la protection et de la promotion des droits de la jeunesse	**11 461**	6 994
Recherche	**11 482**	21 306
Technologies de l'information	**18 799**	12 697
Total	**115 463**	149 304

Selon le Plan d'action pour la réduction et le contrôle des dépenses 2010-2014, produit par le Secrétariat du Conseil du trésor, la formation est l'un des coûts ciblés pour la réduction des dépenses de fonctionnement de nature administrative. Conformément à cet énoncé, la Commission a mis en place des mesures visant à réduire les coûts de formation.

Tableau 6 : Évolution des dépenses en formation[4]

Année civile	Proportion de la masse salariale (%)	Nombre moyen de jours de formation par personne	Montant alloué par personne ($)
2011	1,5	2,02	976
2012	1,1	1,69	806

Le taux de roulement pour 2011-2012 est de 4,62 %, et celui de 2012-2013 est de 9,30 %. Ce taux inclut principalement les départs à la retraite et quelques démissions.

[4] Le dénominateur pour le calcul du nombre de jours de formation et les montants alloués par personne est le nombre total d'employés. Il se calcule en personnes et non en ETC. Le total des employés représente tous les employés de l'organisation, y compris les cadres et les administrateurs de l'État, à l'exception des stagiaires et des étudiants.

Tableau 7 : Jours de formation selon les catégories d'emploi

Année civile	Cadre*	Professionnel	Fonctionnaire
2011	25	200	65
2012	18	135	83

*Inclut les hauts dirigeants.

Tableau 8 : Nombre d'employés par catégories d'emploi ayant pris leur retraite

Année financière	Cadre	Professionnel	Fonctionnaire
2011-2012	0	3	2
2012-2013	3	4	3

Tableau 9 : Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier

Année financière	Taux de départ volontaire (%)
2011-2012	4,62
2012-2013	9,30

L'accès à l'égalité en emploi à la Commission

La Commission n'est pas soumise à la Loi sur la fonction publique à l'égard des résultats en matière d'accès à l'égalité en emploi pour les ministères et organismes. Cependant, en vertu de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics, la Commission a élaboré de façon volontaire un programme d'accès à l'égalité qui vise à favoriser une représentation équitable des groupes qui sont fréquemment victimes de discrimination en emploi.

Tableau 10 : Taux de représentativité des membres des groupes visés au sein de l'effectif, résultats par catégories d'emplois au 31 mars 2013

Groupe cible	Cadre		Personnel professionnel		Personnel technicien		Personnel de bureau		Total	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Autochtone	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1
Femme	5	50	70	70	29	85	13	87	117	74
Minorité visible	1	10	15	15	10	29	2	13	28	18
Minorité ethnique	0	0	6	6	1	3	1	7	8	5
Personne handicapée	1	10	3	3	2	6	3	20	9	6

Analyse de disponibilité – Détermination de la sous-représentation

Une analyse de disponibilité a été réalisée à partir des données du recensement de 2006 au 31 mars 2013. Les résultats de ces analyses démontrent entre autres que :

- il y a une sous-représentation du groupe visé des femmes d'une (- 1) personne pour le groupe visé des techniciennes ou techniciens temporaires;
- il n'y a aucune sous-représentation du groupe visé des minorités visibles;
- il y a une sous-représentation de six (- 6) personnes du groupe visé des minorités ethniques dans les regroupements d'emplois suivants : cadres (- 1), professionnelles ou professionnels (- 3) et techniciennes ou techniciens (- 2);
- il n'y a aucune sous-représentation du groupe visé des Autochtones;
- il y a une sous-représentation de deux (- 2) personnes du groupe visé des personnes handicapées pour les regroupements d'emplois suivants : professionnelles ou professionnels (- 1) et techniciennes (- 1).

Mesures de réduction des dépenses

Dans son Plan d'action 2010-2014 sur la réduction et le contrôle des dépenses, rendu public le 30 mars 2010, le gouvernement établissait, pour chaque ministère et organisme, une cible de réduction graduelle des dépenses de fonctionnement de nature administrative. Cette réduction atteindra 10 % en 2013-2014.

Les dépenses de fonctionnement visées par la réduction ont été évaluées par le Secrétariat du Conseil du trésor et chiffrées à 1 771 000 $ pour la Commission. Elles comprennent notamment les frais de courrier, les dépenses reliées aux réunions de travail, les dépenses de fonction, des services techniques et professionnels, la fourniture, la papeterie, les abonnements et autres.

Essentiellement, la réduction graduelle prévue de ces dépenses, par exercice financier, est de :

- 4 % (70 800 $) en 2010-2011;
- 7 % (124 000 $) en 2011-2012;
- 9 % (159 400 $) en 2012-2013;
- 10 % (177 100 $) en 2013-2014.

Ces montants incluent une réduction ciblée de 14 300 $ des dépenses de publicité, de formation et de déplacement.

Tableau 11 : Mesures de réduction des dépenses pour l'exercice financier 2012-2013

	Cible de réduction (000 $)	Réduction réalisée (000 $)
Dépenses de fonctionnement de nature administrative	**159,4**	**160,0**
Dépenses de publicité, de formation et de déplacement	14,3	30,0

En mettant en place certaines mesures et certains outils de gestion, la Commission a toujours réussi à effectuer les réductions demandées. Parmi ces mesures, on peut citer :

Concernant la publicité :

- Limitation du nombre des activités de publicité à celles jugées prioritaires.

Concernant la formation :

- Adoption d'une politique sur le développement des ressources humaines;
- Priorisation des formations destinées au maintien des compétences professionnelles reliées à la tâche;
- Priorisation des formations dans la ville du port d'attache, à moindre coût ou à coût nul.

Concernant les déplacements :

- Réduction du nombre de rencontres de travail;
- Priorisation de la vidéoconférence ou de la téléconférence;
- Choix du mode de transport le moins coûteux.

Concernant les autres dépenses :

- Migration vers le fournisseur de services de téléphonie cellulaire le moins cher;
- Remplacement des imprimantes sectorielles par des appareils multifonctions.

Les ressources budgétaires et financières

Le budget initial de dépenses de la Commission, qui totalisait 14 993 700 $ en 2012-2013, se divise en deux grandes catégories de dépenses : la rémunération et le fonctionnement, y incluent les coûts d'amortissement des investissements.

La rémunération, qui s'établit à 11 505 800 $, représente 77 % du budget total de dépenses, et le fonctionnement, qui totalise 3 487 900 $, 23 % dont près de la moitié est affectée aux loyers.

Le tableau qui suit présente l'ensemble des transactions effectuées et des charges courues de 2012-2013, ventilées par secteur d'activité et comparées aux dépenses de l'exercice précédent.

Tableau 12 : Transactions et charges ventilées par secteur d'activité

Secteur d'activité	**Budget de dépenses 2012-2013** (000 $) c1	**Dépenses réelles 2012-2013** (000 $) c2	**Dépenses réelles 2011-2012** (000 $) c3	**Écart** (000 $) c4 = c3-c2	**Variation** % c5 = c4/c3
Accès à l'égalité		1 609,5	1 603,6	(5,9)	(0,4)
Accueil et recevabilité		2 007,2	2 019,6	12,4	0,6
Administration		2 042,3	2 136,5	94,2	4,4
Communications		784,5	835,8	51,3	6,1
Contentieux		2 066,9	1 834,4	(232,5)	(12,7)
Éducation et coopération		501,9	526,7	24,8	4,7
Enquêtes		2 220,4	2 431,2	210,8	8,7
Médiation		487,3	474,8	(12,5)	(2,6)
Direction de la protection et de la promotion des droits de la jeunesse		782,6	697,4	(85,2)	(12,2)
Recherche		1 248,1	1 125,4	(122,7)	(10,9)
Technologies de l'information		1 484,3	1 513,9	29,6	2,0
Total	**14 993,7***	**15 235,0**	**15 199,3**	**(35,7)**	**(0,2)**

*Selon le Volume II du livre des crédits des ministères et organismes 2012-2013, le budget de la Commission était de 14 993 700 $ en 2012-2013 et n'est pas ventilé par secteurs d'activité.

À ce budget de 14 993 700 $ se sont greffés des crédits additionnels en cours d'année : 25 000 $ provenant d'Emploi-Québec pour le placement étudiant, et 265 000 $ du Fonds de suppléance pour financer le dépassement budgétaire incompressible induit par les hausses d'échelles des cadres juridiques et par les ajustements salariaux des conseillers juridiques. Les négociations sur ce dernier point étant présentement en cours, l'estimation a été faite selon certaines dispositions de l'entente entre le Secrétariat du Conseil du trésor et l'Association des juristes de l'État.

Globalement, les dépenses totales montrent une augmentation de 35 700 $ en 2012-2013, par rapport aux dépenses de 2011-2012. Cette légère augmentation reste toutefois bien en deçà des augmentations et indexations salariales et des hausses de coûts et tarifs de plusieurs biens et services externes, hausses que la Commission a pu résorber afin de terminer l'exercice en équilibre budgétaire.

Des écarts plus significatifs par secteur d'activité, notamment celui du contentieux et des enquêtes, s'expliquent dans une forte proportion par les mouvements d'effectifs entre ces unités administratives et par les processus de remplacement successif des postes laissés vacants.

Les ressources informationnelles

La Commission affiche plusieurs réalisations en ressources informationnelles cette année.

Du côté de son volet gestion des processus, le parachèvement de l'application corporative CLIC_MARC, pour chemise de liaison informatique du client, volet méthode alternative de résolution de conflits, se poursuit. Constituant le système d'informations de gestion de la Commission, cette application est raffinée et de nouveaux modules sont intégrés en continu.

La mise en place d'un module de gestion des comités, volet jeunesse, permet au Secrétariat de la Commission d'assurer les suivis des décisions prises par les membres du comité qui étudient les demandes d'interventions.

Les travaux d'analyse et de développement d'une interface pour supporter les processus opérationnels de la Direction du contentieux se sont poursuivis. Ce module sera intégré au projet CLIC_MARC en 2013-2014 et deviendra un outil riche en informations de gestion.

En ce qui concerne l'informatique, l'année 2012-2013 a été marquée par la mise en ligne du nouveau site Web de la Commission, qui répond au standard sur l'accessibilité d'un site Web (SGQRI 008-01).

Les travaux associés au changement de l'infrastructure de communication réseautique de la Commission ont été effectués au cours de l'année. Ces travaux ont permis d'accroître la sécurité et la stabilité du réseau.

En conformité avec une directive du Secrétariat du Conseil du trésor, la Commission a répondu avec succès aux critères relatifs à l'audit de sécurité réalisé en 2012-2013.

Pour l'année 2012-2013, les dépenses et investissements réels en ressources informationnelles se sont chiffrés à 1 453 500 $. Ce montant est réparti en deux volets d'activités, soit le projet de développement CLIC_MARC et ses différents modules et les activités de continuité et d'encadrement.

Tableau 13 : Dépenses et investissements prévus et réels en ressources informationnelles pour 2012-2013

Total	Proportion de la masse salariale (%)	Nombre moyen de jours de formation par personne	Montant alloué par personne ($)
Total des activités d'encadrement	202,5	2,02	Écart non significatif
Total des activités de continuité	732,3	1,69	Projet accessibilité Web Ajout d'une ressource occasionnelle
Total des projets	432,8	383,5	-
Total des dépenses et investissements en ressources informationnelles	1 367,6	1 453,5	-

CLIC_MARC est le plus important projet des ressources informationnelles et son taux d'avancement est de 75 %.

Tableau 14 : Liste et état d'avancement des principaux projets en ressources informationnelles

Liste des projets	Avancement (%)	Explication sommaire des écarts
Développement informatique en support à la révision des processus	75 %	Diminution de ressources Ajustements et demandes supplémentaires

Pour réaliser ce projet, une équipe composée de personnel professionnel et technique travaille activement à son parachèvement. Le tableau ci-dessous propose le portrait des ressources allouées à ce projet.

Tableau 15 : Liste et ressources affectées aux principaux projets en ressources informationnelles

Liste des projets	Ressources humaines prévues (ETC)	Ressources humaines utilisées (ETC)	Ressources financières prévues (000 $)	Ressources financières utilisées (000 $)	Explication sommaire des écarts
Développement informatique en support à la révision des processus	2,7	2,7	432,8	383,5	Diminution de ressources

Suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité d'un site Web pour l'exercice financier 2012-2013

Conformité

Le nouveau site Web de la Commission (www.cdpdj.qc.ca), mis en ligne le 27 mars 2013, a été développé conformément aux standards sur l'accessibilité du Web. Toutefois, les éléments suivants peuvent présenter des obstacles à l'accessibilité : les documents téléchargeables (PDF) produits avant le 10 novembre 2012, le module de formation « Situations d'apprentissage » créé en 1998 et la page des résultats de recherche du moteur de recherche. Ce site a fait l'objet d'un audit. Par ailleurs, l'intranet de la Commission (http://portail.cdpdj.qc.ca) qui fait l'objet d'une refonte, n'est pas encore accessible en vertu des standards.

Résumé des réalisations pour la mise en œuvre des standards

Tous les contenus des pages du site de la Commission (textes, images, listes, tableaux, etc.) ont été codés en HTML valide. L'ensemble des textes ont été vulgarisés, le graphisme et l'architecture du site ont été repensés et des métadonnées signifiantes ont été ajoutées à chacune des pages du site afin de permettre une lecture et une navigation plus conviviales. Finalement, plusieurs documents auparavant disponibles en PDF ont été transformés en HTML et tous les documents PDF ajoutés au site depuis le 10 novembre 2012 sont accessibles.

Obstacles et situations particulières

Le système de gestion de contenu (SGC) utilisé pour programmer le site (Sharepoint 2010) présente des obstacles.

Plan d'action

Un plan d'action a été élaboré dans le cadre de la refonte du site Web afin d'identifier les contenus et les fonctionnalités non accessibles et d'apporter les correctifs nécessaires. Ce plan inclut également les recommandations formulées à la suite de tests d'utilisabilité réalisées auprès de gens ayant des limitations fonctionnelles.

Sensibilisation et formation

Des employés qui ont à produire des documents téléchargeables ainsi que des membres de la Direction de l'informatique, gestion documentaire et des processus (DIGDP) et du service des communications ont suivi diverses formation portant sur la mise en accessibilité des documents PDF, le balisage HTML, l'écriture pour le Web ainsi que Sharepoint 2010 et l'accessibilité.

Ressources mises à contribution

Deux professionnels de la Commission ont été impliqués dans la mise en œuvre des standards: un analyste en informatique (DIGDP) et une édimestre (service des communications). Les services de deux firmes externes ont aussi été retenus pour la préparation d'audits de conformité ainsi que deux contractuels pour le graphisme.

Soulignons également qu'en partenariat avec la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN), des tests d'utilisabilité ont été effectués avec plusieurs personnes en situation de handicap pour s'assurer qu'elles aient aisément accès aux contenus du nouveau site Web.

Cadre de gouvernance

Un cadre de gouvernance sera élaboré au cours de la prochaine année. L'organisation du travail a été convenue entre les intervenants impliqués et les responsabilités ont été assignées selon les besoins.

PARTIE II
LES ENGAGEMENTS DE LA COMMISSION

La Déclaration de services aux citoyennes et citoyens

Dans sa Déclaration de services aux citoyennes et citoyens, révisée et adoptée au mois de février 2012, la Commission réaffirme son engagement à offrir des services de qualité, à agir avec célérité et à prendre les moyens pour corriger les situations qui sont source d'insatisfaction. Pour ce faire, elle assure la formation continue de son personnel et met à jour régulièrement ses façons de faire.

Du 1er avril 2012 au 31 mars 2013, la Commission a enregistré 73 plaintes concernant la qualité des services et en a réglé 70 (95,5 %). L'année précédente, 61 plaintes avaient été enregistrées et 41 réglées dans un délai moyen de 70 jours (67,2 %).

En 2012-2013, le délai moyen du traitement des plaintes est de 39 jours, ce qui est inférieur au délai de 45 jours auquel la Commission s'est engagée dans la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens.

Les motifs d'insatisfaction les plus souvent invoqués lors du dépôt des plaintes concernaient le professionnalisme, le respect de la procédure et le délai de traitement.

Pour consulter la version électronique de la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens, voir : http://www.cdpdj.qc.ca/publications/declaration_services_2012_Fr.pdf.

Il est à noter que la Commission a été citée comme étant exemplaire en matière de mobilisation de son personnel à l'égard de la prestation des services de qualité dans le *Rapport d'application de la Loi sur l'administration publique 2011-2012* du Secrétariat du Conseil du trésor.

La planification stratégique de la Commission

La planification stratégique 2010-2014 comprend trois grandes orientations autour desquelles s'articule son action :

- Confirmer le leadership de la Commission en matière de promotion, d'avancement et de défense des droits;
- Assurer l'avancement des droits garantis par la Charte;
- Assurer le respect de l'intérêt supérieur des enfants et la valorisation de leurs droits.

La planification stratégique 2010-2014 est accessible à l'adresse suivante : http://www.cdpdj.qc.ca/Publications/Planification_strategique_2010-2014.pdf

La reddition de compte 2012-2013 de la planification stratégique 2010-2014

La Commission assure le suivi périodique de l'état d'avancement des actions et des livrables inscrits dans sa planification stratégique au moyen d'un tableau de bord. Les pages qui suivent présentent les résultats pour l'année 2012-2013.

Première orientation : Confirmer le leadership de la Commission en matière de promotion, d'avancement et de défense des droits.
Premier axe d'intervention : Affirmer le leadership de la Commission

Objectif et but 1.1 : Développer le positionnement institutionnel de la Commission dans l'espace public québécois

Actions	Indicateurs	Résultats de l'année 2012-2013
1. Concevoir des stratégies d'intervention auprès des zones qui ne sont pas encore acquises aux droits de la personne et à l'action de la Commission	Nombre de milieux identifiés	Réalisé en 2010-2011
	Nombre de stratégies mises en place	3 L'accommodement des étudiants et étudiantes en situation de handicap dans les établissements d'enseignement collégial – réalisé L'accessibilité des commerces – en continu Processus de la veille stratégique – en continu
2. Publiciser les domaines d'excellence	Nombre d'actions à la suite de nos interventions	21 communiqués, plus de 1300 mentions des prises de position de la Commission dans les médias
	Documentation de l'effet des interventions de la Commission dans l'espace public	En continu
	Nombre de conférences, colloques et publications auxquels la Commission participe	73

Première orientation : Confirmer le leadership de la Commission en matière de promotion, d'avancement et de défense des droits.
Premier axe d'intervention : Affirmer le leadership de la Commission

Objectif et but : 1.1 Développer le positionnement institutionnel de la Commission dans l'espace public québécois

Actions	Indicateurs	Résultats de l'année 2012-2013
3. Assurer le suivi des recommandations de la Commission	Nombre de recommandations faites par la Commission annuellement	16 recommandations jeunesse 36 recommandations pour les étudiants en situation de handicap en milieu collégial 24 recommandations sur les enquêtes indépendantes de la police 19 recommandations sur la lutte à l'intimidation et la violence à l'école 14 projets de loi ou de règlements qui ont fait l'objet d'avis, mémoires ou commentaires
	Évaluation des recommandations	En continu 7 projets de loi ou de règlements qui ont fait l'objet d'avis, mémoires ou commentaires, et où nos recommandations ont été suivies en tout ou en partie 5 projets de loi ou de règlements qui ont fait l'objet d'avis, mémoires ou commentaires, et où nos recommandations n'ont pas été suivies ou sont en attente de suivi Mandat jeunesse : 8 recommandations acceptées, 1 en attente d'une décision et 8 qui n'ont pas été retenues

Première orientation : Confirmer le leadership de la Commission en matière de promotion, d'avancement et de défense des droits.
Premier axe d'intervention : Affirmer le leadership de la Commission

Objectif et but 1.1 : Développer le positionnement institutionnel de la Commission dans l'espace public québécois

Actions	Indicateurs	Résultats de l'année 2012-2013
4. Encourager la participation citoyenne relativement aux enjeux de droits	Nombre de projets et d'interventions amorcés par la Commission	5
	Nombre de personnes et de secteurs touchés par ces projets et interventions	Information non disponible
	Refonte du site Web	Le nouveau site, conforme au Standard sur l'accessibilité d'un site Web (SGQRI 008-01) a été mis en ligne au mois de mars 2013
	Taux de fréquentation du site Web	Le nombre de pages vues a augmenté de 21 % par rapport à l'année dernière, en passant de 362 555 à 439 814 pages vues. Le nombre d'internautes ayant visité le site a quant à lui diminué d'un peu plus de 20 %, passant de 114 195 à 87 324
	Mesure du taux de satisfaction relativement au nouveau site Web	À venir en 2013-2014
5. Établir des liens avec le milieu juridique dans des domaines ou activités ciblés et créer des lieux d'échanges sur le développement du droit en matière de droits de la personne	Nombre de conférences, de publications, de colloques ou de projets réalisés	21
	Nombre de participants	+ de 3 000

Appréciation

La Commission a publié un avis, *L'accommodement des étudiants et étudiantes en situation de handicap dans les établissements d'enseignement collégial* et l'a présenté aux intervenants du milieu. Le ministère de l'Enseignement supérieur lui a réservé un accueil favorable et a proposé un modèle d'organisation de services pour le collégial qui répond à 70 % des recommandations de la Commission. Accessibilité des commerces : projet en partenariat avec la COPHAN pour sensibiliser les grandes chaînes (pharmacies et supermarchés) aux obstacles que rencontrent les personnes en situation de handicap lorsqu'elles doivent se procurer des biens de première nécessité. Le processus de la veille stratégique est réformé et bonifié pour mieux identifier les sujets devant faire l'objet d'une intervention de la Commission.
Les autres interventions qui visent à encourager la participation citoyenne relativement aux enjeux de droits sont liées aux suivis avec la société civile sur le profilage racial et le profilage social et les réunions bisannuelles de la Table de concertation des organismes de défense des droits.

Afin d'établir des liens avec le milieu juridique dans des domaines ou activités ciblés et créer des lieux d'échanges sur le développement du droit en matière de droits de la personne, la Commission participe au Comité interministériel permanent sur la protection des travailleurs étrangers temporaires peu spécialisés; au Comité interministériel sur l'adaptation du système judiciaire aux personnes handicapées et au Comité d'orientation provincial dédié aux personnes aînées des communautés culturelles. La Commission a organisé une journée d'étude sur la discrimination systémique à l'égard des travailleuses et travailleurs migrants en collaboration avec l'Institut national de la recherche scientifique Urbanisation Culture Société.

Première orientation : Confirmer le leadership de la Commission en matière de promotion, d'avancement et de défense des droits.
Premier axe d'intervention : Affirmer le leadership de la Commission

Objectif et but 1.2 : Mieux cibler les interventions de la Commission.
But : Accorder la priorité aux interventions en faveur des populations les plus vulnérables en matière de respect des droits

Actions	Indicateurs	Résultats de l'année 2012-2013
1. Analyser le profil des groupes ciblés ainsi que les plaintes, pour ajuster les pratiques	Études qualitatives et quantitatives des groupes cibles et des plaintes	En continu
	Nombre de secteurs touchés par les ajustements apportés, associés à l'analyse	Tous les secteurs et motifs de discrimination
	Taux de changements apportés	Dossiers selon les catégories Rapide 21 % (+4) Régulier 74 % (-3) Complexe 5 % (0)
	Révision de la Déclaration de service aux citoyennes et citoyens	Réalisé en 2010-2011
2. Mettre en place la veille sociétale	Nombre d'activités liées à la veille qui ont été mises en place	30 réunions hebdomadaires 5 réunions bimensuelles
3. Clarifier la portée du critère de la vulnérabilité inscrit dans la politique sur la représentation judiciaire	Nombre de consultations menées	Réalisé en 2011-2012
	Critères adoptés	Réalisé en 2011-2012
	Nombre d'activités d'information et de sensibilisation	3
4. Produire un cadre d'intervention adapté aux populations vulnérables	Cadre d'intervention rédigé	Réalisé en 2011-2012
	Mise en oeuvre du cadre	En continu
	Nombre d'interventions visant les publics cibles	0

Appréciation

La composition du comité de veille stratégique a été revue pour améliorer la coordination interne afin de mieux cibler les interventions de la Commission. La notion de la vulnérabilité a été invoquée dans plusieurs avis juridiques et recours devant les tribunaux en matière d'exploitation de personnes âgées.

Première orientation : Confirmer le leadership de la Commission en matière de promotion, d'avancement et de défense des droits.
Premier axe d'intervention : Affirmer le leadership de la Commission

Objectif et but 1.3 : Mettre en oeuvre l'approche systémique dans les interventions de la Commission. But : Favoriser la pratique de l'approche intégrée et multidisciplinaire, tant en ce qui touche la Charte qu'en matière de jeunesse

Actions	Indicateurs	Résultats de l'année 2012-2013
1. Élaborer et proposer un cadre d'intervention systémique	Cadre d'intervention systémique Charte élaboré	Amorcé
	Cadre d'intervention systémique Charte implanté	Reporté en 2013-2014
	Cadre d'intervention systémique jeunesse élaboré	Reporté en 2013-2014
	Cadre d'intervention systémique jeunesse implanté	Amorcé
2. Concevoir une formation et des instruments d'apprentissage et de suivi	Avis sur les dimensions juridiques	Reporté en 2013-2014
	Formation du personnel	Reporté en 2013-2014

Première orientation : Confirmer le leadership de la Commission en matière de promotion, d'avancement et de défense des droits.
Deuxième axe d'intervention : Améliorer en continu la performance de la Commission

Objectif et but 1.4 : Améliorer en continu la capacité et les prestations de la Commission

Actions	Indicateurs	Résultats de l'année 2012-2013
1. Implanter un programme d'accueil et de formation des nouveaux employés	Disponibilité du plan de formation	Réalisé en 2010-2011
	Nombre de séances de formation offertes	44
	Taux annuel de formation des nouveaux employés	100 %
	Programme d'accueil implanté	Implanté en 2012-2013
	Sondage sur la satisfaction au travail	Réalisé

Première orientation : Confirmer le leadership de la Commission en matière de promotion, d'avancement et de défense des droits. Deuxième axe d'intervention : Améliorer en continu la performance de la Commission		
Objectif et but 1.4 : Améliorer en continu la capacité et les prestations de la Commission		
Actions	**Indicateurs**	**Résultats de l'année 2012-2013**
2. Assurer la formation continue pour l'ensemble du personnel et le maintien des connaissances spécialisées	Disponibilité du plan de formation	Réalisé en 2010-2012
	Nombre d'heures de formation et de perfectionnement	1 738 heures de formation, dont 689 heures en technologies de l'information
	Pourcentage des membres du personnel technicien et de bureau ayant participé à au moins une activité de perfectionnement	84 %
	Détermination des postes jugés vulnérables pour lesquels l'expertise doit être conservée	Élaboration annuelle d'un scénario de départ à la retraite et analyse périodique des besoins
	Nombre de personnes qui ont bénéficié du transfert d'expertise	Quelques initiatives ponctuelles
3. Assurer une compréhension commune des positions de la Commission	Pourcentage des employés ayant participé aux séances d'information	45 %
4. Implanter un mécanisme de mise à jour des différents outils de référence en soutien aux interventions du personnel	Taux de consultation des différents outils	Information non disponible
	Taux de satisfaction des utilisateurs et de leurs gestionnaires	Information non disponible
	Outils de communication internes élaborés	En continu
	Nombre d'interventions et de moyens utilisés	En continu
	Nombre de documents mis à jour	2
5. Implanter la gestion par résultats et perfectionner la fonction de contrôle et de suivi des résultats et de la performance, notamment par des tableaux de bord de gestion	Gestionnaires formés à la gestion par résultats	À venir en 2013-2014
	Pourcentage d'évaluations de rendement réalisées	Cadres : 70 % Professionnels : 28 % Employés de soutien : 51 %
	Implantation du calcul du coût de revient par activité	Amorcé en 2010-2011
	Revue des indicateurs pour l'exercice de reddition de comptes	À venir en 2013-2014

Première orientation : Confirmer le leadership de la Commission en matière de promotion, d'avancement et de défense des droits. Deuxième axe d'intervention : Améliorer en continu la performance de la Commission		
Objectif et but 1.4 : Améliorer en continu la capacité et les prestations de la Commission		
Actions	**Indicateurs**	**Résultats de l'année 2012-2013**
6. Maximiser l'usage des nouvelles technologies de l'information (NTI) pour soutenir l'ensemble des interventions de la Commission	Finalisation de la conception et de l'implantation du CLIC_MARC pour la DPDD et pour le Secrétariat	Réalisé en 2010-2011, mis à jour en 2012-2013
	Mise en oeuvre des tableaux de bord de gestion (TBG) pour quatre directions : la DPDD, la présidence, le contentieux et la DAESC	Réalisé
	Mise en oeuvre des TBG pour la DiRECC	À venir en 2013-2014
	Analyse, conception et implantation de quatre applications informatiques visant à intégrer l'ensemble des activités dans le système d'information de gestion	L'application concernant le contentieux (2013-2014). Trois autres applications seront amorcées ou terminées d'ici 2016.
	Mise en oeuvre d'un système de gestion de l'information concernant les plaintes associées à la qualité des services	Réalisé en 2010-2011
7. Renouveler le parc informatique	Analyse de solutions de remplacement du parc informatique	Reporté afin d'être en lien avec les orientations gouvernementales
	Implantation de la solution retenue	À venir en fonction des orientations gouvernementales
	Taux de satisfaction des utilisateurs	Reporté
	Diminution de 10 % du nombre des demandes de service concernant le fonctionnement des équipements informatiques	Non atteint

Première orientation : Confirmer le leadership de la Commission en matière de promotion, d'avancement et de défense des droits.
Deuxième axe d'intervention : Améliorer en continu la performance de la Commission

Objectif et but 1.4 : Améliorer en continu la capacité et les prestations de la Commission

Actions	Indicateurs	Résultats de l'année 2012-2013
8. Instaurer les services en ligne	Implantation de l'accès à la plainte en ligne et à certains documents au dossier d'enquête	Reporté en 2013-2014
	Taux d'adhésion des personnes au service de plaintes en ligne	Reporté

Appréciation

La Commission a créé un comité interne sur les interventions systémiques et la Direction de la recherche, de l'éducation-coopération et des communications (DiRECC) a produit un document de travail sur les projets systémiques.
Un sondage de satisfaction du programme d'accueil et d'intégration est acheminé trois mois après l'embauche du nouvel employé ou de sa mutation à l'interne. 71 % des employés ont répondu au sondage et ont exprimé leur satisfaction quant à l'accueil reçu, mais ont émis des réserves en matière de détermination des critères de qualité et d'attentes de productivité de leur supérieur immédiat. La Commission est à répertorier les postes à titulaire unique en vue de mettre en place un processus de stage pour assurer le transfert des connaissances. Le transfert de connaissances se fait en continu dans le cas des autres postes. Outre les séances d'information à l'intention de l'ensemble du personnel, chaque direction et plusieurs services tiennent des rencontres régulières pour prendre connaissance des avis, rapports et jugements récents touchant les droits de la personne, notamment par des réunions aux six semaines de la DPDD et du contentieux et hebdomadaires du service de la recherche de la DiRECC.
La diminution des demandes de service n'a pas été rencontrée notamment en raison de la mise en œuvre de nouvelles applications et du vieillissement du parc informatique.

Deuxième orientation : Assurer l'avancement des droits garantis par la Charte des droits et libertés de la personne.
Premier axe d'intervention : Développer la promotion et l'avancement des droits

Objectif et but 2.1 : Réaffirmer le caractère fondamental de la Charte des droits et libertés de la personne. But : Faire mieux comprendre les droits et libertés protégés par la Charte et le statut de cette loi

Actions	Indicateurs	Résultats de l'année 2012-2013
1. Aborder les problématiques sociales et économiques sous l'angle des droits garantis par la Charte et les instruments internationaux permettant la protection des droits de la personne	Nombre d'avis, de recommandations et de positions publiques faisant la promotion du renforcement des droits économiques et sociaux (art. 39 et suivants)	5
	Nombre de séances de formation, de conférences, de rencontres sur les droits économiques et sociaux	88

Deuxième orientation : Assurer l'avancement des droits garantis par la Charte des droits et libertés de la personne.
Premier axe d'intervention : Développer la promotion et l'avancement des droits

Objectif et but 2.1 : Réaffirmer le caractère fondamental de la Charte des droits et libertés de la personne. But : Faire mieux comprendre les droits et libertés protégés par la Charte et le statut de cette loi

Actions	Indicateurs	Résultats de l'année 2012-2013
2. Optimiser le mandat d'éducation et de coopération de la Commission	Nombre d'interventions systémiques réalisées	4 L'accommodement des étudiants et des étudiantes en situation de handicap dans les établissements d'enseignement collégial – réalisé L'accessibilité des commerces – en continu Dossiers travailleurs migrants et profilage racial et discrimination systémique des jeunes racisés – suivis
3. Concevoir des outils de promotion et d'éducation à l'intention des employeurs	Nombre de nouvelles publications	0
	Nombre d'outils de promotion mis au point	Mise en ligne de 12 états de situation
4. Offrir la formation aux décideurs relativement à l'application de la Charte en milieu de travail	Nombre de séances offertes	16
5. Promouvoir des milieux de travail et d'éducation inclusifs	Nombre d'initiatives réalisées	40 sessions de formation en milieu de travail et de l'éducation
	Diversité des groupes ciblés	Nouveaux arrivants; centres de femmes, organismes recherche-emploi, maisons des jeunes, et réinsertion sociale
	Mesures des retombées de ces initiatives	Information non disponible

Deuxième orientation : Assurer l'avancement des droits garantis par la Charte des droits et libertés de la personne.
Premier axe d'intervention : Développer la promotion et l'avancement des droits

Objectif et but 2.1 : Réaffirmer le caractère fondamental de la Charte des droits et libertés de la personne But : Faire mieux comprendre les droits et libertés protégés par la Charte et le statut de cette loi

Actions	Indicateurs	Résultats de l'année 2012-2013
6. Promouvoir le concept d'accessibilité universelle aux bâtiments et services	Grille d'évaluation élaborée	Réalisé
	Projet en partenariat avec la COPHAN	En continu
7. Faire la promotion des programmes d'accès à l'égalité (PAE)	Publication du troisième rapport triennal	Réalisé
	Nombre de séances de formation	6
	Nombre d'activités de promotion des PAE	8
	Nombre de visiteurs du site Web (section PAE)	18 196
	Nombre de forums ou de conférences	3
8. Promouvoir le service-conseil en matière d'accommodement raisonnable	Guide virtuel sur les accommodements raisonnables à l'intention des gestionnaires et des décideurs	Mis en ligne au mois de janvier 2013
	Nombre de consultations du guide en ligne	2 540
	Nombre de séances de formation	0
	Nombre de demandes reçues au service-conseil en accommodement raisonnable (SCAR)	124
	Nombre d'activités de promotion du SCAR	1
9. Concevoir des outils de mesure de l'efficacité des actions promotionnelles	Nombre d'outils de mesure élaborés	1
	Mesure du taux de satisfaction des participants	70 % généralement satisfait

Appréciation

Les avis ou commentaires faisant la promotion du renforcement des droits économiques et sociaux (art. 39 et suivants) : mémoire sur le projet de loi n° 59 (Loi concernant le partage de certains renseignements de santé); projet de loi n° 60, (Loi visant principalement la modernisation du régime de santé et de sécurité du travail et son application aux domestiques); commentaires sur le projet de loi n° 70 (Loi facilitant des actions civiles des victimes d'actes criminels et l'exercice d'autres droits); mémoire sur le projet de loi n° 14 (Loi modifiant la Charte de la langue française, la Charte des droits et libertés de la personne et d'autres dispositions législatives) et commentaires sur le projet de Règlement modifiant le Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles.

Deuxième orientation : Assurer l'avancement des droits garantis par la Charte des droits et libertés de la personne.
Premier axe d'intervention : Développer la promotion et l'avancement des droits

Objectif et but 2.2 : Assurer, par tout moyen approprié allant jusqu'au recours au tribunal, la conformité des programmes d'accès à l'égalité

Actions	Indicateurs	Résultats de l'année 2012-2013
1. Évaluer la conformité des programmes d'accès à l'égalité à toutes les étapes de la mise en oeuvre de la Loi sur l'accès à l'égalité dans les différents réseaux	Nombre de guides et d'outils d'évaluation conçus	0
	Nombre d'avis transmis aux organismes	63 avis d'élaboration 8 avis d'implantation 27 avis d'évaluation de la première période d'implantation
2. Concevoir une stratégie judiciaire pour les recours exercés en vertu de la Loi sur les programmes d'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics	Stratégie judiciaire élaborée	En élaboration
	Nombre d'avis de conformité et de non-conformité adressés au Conseil du trésor	À venir en 2013-2014
3. Évaluer les résultats de l'implantation dans les entreprises soumises au programme d'obligation contractuelle (OBC) qui ne sont pas assujetties à la Loi	Nombres de rapports d'évaluation transmis aux entreprises	6
	Nombre d'avis de conformité et de non-conformité adressés au Conseil du trésor	6
	Compte rendu des résultats des programmes d'obligation contractuelle (OBC) par la publication d'un bilan	À venir en 2013-2014

Deuxième orientation : Assurer l'avancement des droits garantis par la Charte des droits et libertés de la personne.
Deuxième axe d'intervention : Garantir des recours efficaces

Objectif et but 2.3 : Mettre en oeuvre, pour chaque demande reçue, la meilleure stratégie d'intervention réalisable dans les meilleurs délais

Actions	Indicateurs	Résultats de l'année 2012-2013
1. Favoriser, à toutes les étapes du traitement des plaintes, le règlement à l'amiable du différend dans le respect des parties et de l'intérêt public	Pourcentage des dossiers adressés au service de médiation	31 % des dossiers ouverts
	Pourcentage des règlements en cours de médiation selon l'étape de traitement du dossier	61%
2. Assurer la mise en oeuvre de la stratégie judiciaire axée sur l'avancement des droits, l'intérêt de la victime et le respect de l'intérêt public	Nombre de rencontres d'évaluation	8
3. Adapter les stratégies d'intervention aux défis que posent les dossiers de discrimination raciale et sociale	Mise en place de la stratégie	Réalisé
4. Implanter un système de catégorisation des dossiers	Pourcentage des dossiers catégorisés	100 %
	Délai moyen de traitement pour chaque catégorie	Rapides : 235 jours Réguliers : 366 jours Complexes : 384 jours
	Pourcentage de réduction du délai moyen de traitement pour l'ensemble des dossiers traités non judiciarisés	4 % de moins
5. Favoriser des mesures de redressement à caractère systémique	Nombre de mesures de redressement adoptées par les membres de la Commission ayant une portée systémique	23 des 64 (36 %)
	Taux d'adhésion aux mesures de redressement proposées ayant une portée systémique	22 % (5 sur les 23)

Appréciation

Un plus grand nombre de dossiers ont été traités et fermés en 2012-2013 (888 dossiers) par rapport à l'année précédente tandis que le délai moyen de traitement a diminué de 4 % (324 jours en 2012-2013 comparativement 338 jours en 2011-2012).

Deuxième orientation : Assurer l'avancement des droits garantis par la Charte des droits et libertés de la personne.
Deuxième axe d'intervention : Garantir des recours efficaces

Objectif et but 2.4 : Appliquer un modèle d'intervention pour contrer l'exploitation des personnes âgées ou ayant un handicap. But : Rendre plus efficaces et porteuses les interventions de la Commission en matière d'exploitation

Actions	Indicateurs	Résultats de l'année 2012-2013
1. Poursuivre la conception d'outils en soutien aux interventions dans le contexte de l'exploitation des personnes âgées ou ayant un handicap	Formation continue du personnel	Rencontres d'équipe régulières
	Nombre de causes devant les tribunaux	3
2. Intensifier l'intervention de la Commission en matière d'exploitation des personnes âgées ou ayant un handicap	Adoption des modèles d'intervention	Réalisé
	Nombre d'activités de promotion	2
	Nombre d'outils et de guides élaborés	0
	Nombre d'activités de formation	28
	Nombre de protocoles signés	0
	Nombre d'organismes rencontrés dans la perspective de réalisation de nos actions en matière d'exploitation	19
	Analyse quantitative et qualitative des interventions réalisées en matière d'exploitation, pour ajuster les pratiques	Amorcé
	Inventaire des mesures de redressement utiles et efficaces pour mettre fin aux situations d'exploitation reconnues	Amorcé

Appréciation

Parmi les clientèles qui ont reçu une formation, des membres du personnel de CSSS (Centre de services de santé et de services sociaux); des détectives en formation à l'École nationale de police du Québec; les coordonnateurs régionaux des agences de santé et des services sociaux de l'ensemble du Québec, ainsi que des membres de l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR), de l'Association québécoise des retraité(e)s des secteurs public et parapublic (AQRP) et d'organismes communautaires.

Troisième orientation : Assurer le respect de l'intérêt supérieur des enfants et la valorisation de leurs droits.
Premier axe d'intervention : Accroître la capacité d'intervention dans le domaine des droits de la jeunesse

Objectif et but 3.1 : Mettre en œuvre des modèles d'intervention qui maximisent les retombées dans la vie des enfants

Actions	Indicateurs	Résultats de l'année 2012-2013
1. Créer une Direction jeunesse	Mise en place de la Direction jeunesse	Réalisé 2011-2012
2. Revoir le modèle d'intervention en matière de jeunesse	Examen de la procédure d'intervention	Réalisé
	Nombre de nouvelles procédures d'intervention implantées	1
	Nombre des sessions d'information interne / externe	1 interne, 5 externes
3. Concevoir des outils et des mécanismes de suivi de nos interventions liées au mandat jeunesse	Élaboration du contenu du rapport trimestriel	Réalisé
	Révision de la section jeunesse du rapport annuel	Réalisé
	Mise à jour du portail jeunesse	En continu

Troisième orientation : Assurer le respect de l'intérêt supérieur des enfants et la valorisation de leurs droits. Premier axe d'intervention : Accroître la capacité d'intervention dans le domaine des droits de la jeunesse		
Objectif et but 3.2 : Exercer efficacement le mandat de surveillance de la Commission		
Actions	**Indicateurs**	**Résultats de l'année 2012-2013**
1. Cibler et coordonner l'ensemble de nos interventions en matière de jeunesse	Nombre d'actions entreprises	4
2. Adopter une stratégie judiciaire conformément à l'article 23c de la LPJ	Stratégie judiciaire élaborée	Réalisé à 75 %
	Formation du personnel	En continu
	Nombre de représentations à la Chambre de la jeunesse	2
	Nombre de jeunes touchés par la mesure	227
3. Adopter une stratégie en matière de respect des droits	Mise en oeuvre des initiatives de vérification des droits	Reporté à 2013-2014
	Formation du personnel	En continu
	Nombre d'interventions réalisées	9
	Nombre de jeunes touchés par la mesure	Non disponible

Appréciation

La nouvelle procédure concernant le traitement des demandes d'intervention a été adoptée au mois de février 2013. La Commission a rencontré les principaux acteurs du réseau de la santé et des services sociaux, de l'Association des centres jeunesse, de la table des DPJ et de la table des contentieux des centres jeunesse, tout en participant activement aux comités de travail, notamment le comité interministériel sur la révision de la Loi sur la protection de la jeunesse. Par ailleurs, le rapport de suivi en vertu des dispositions de l'article 156.1 de la LPJ sert d'outil de surveillance. De plus, de nouvelles lignes directrices concernant l'interprétation et l'application de la LPJ, notamment l'article 9, ont été développées. La Chambre de la jeunesse a été saisie de deux dossiers en matière de lésion de droits en lien avec l'obligation du directeur de la protection de la jeunesse d'obtenir une nouvelle ordonnance du tribunal lorsqu'un enfant est transféré d'une ressource d'hébergement vers une autre.

Troisième orientation : Assurer le respect de l'intérêt supérieur des enfants et la valorisation de leurs droits.
Premier axe d'intervention : Accroître la capacité d'intervention dans le domaine des droits de la jeunesse

Objectif et but 3.3 : Favoriser le respect des droits reconnus à tous les jeunes par la Convention relative aux droits de l'enfant et la Charte des droits et libertés de la personne

Actions	Indicateurs	Résultats de l'année 2012-2013
1. Promouvoir les droits reconnus par la Convention relative aux droits de l'enfant et la Charte des droits et libertés de la personne	Nombre d'activités concernant des jeunes	1
	Accessibilité en ligne à des outils et des guides destinés aux jeunes	Site Web « Tout sur tes droits ». Informations sur le nouveau site Web de la Commission.
	Nombre d'activités d'éducation réalisées	60
2. Adopter des positions favorisant la reconnaissance et la valorisation des droits de la jeunesse	Nombre de recommandations référées au gouvernement	16
	Bilan des recommandations faites au gouvernement	8 recommandations acceptées, 1 en attente d'une décision et 7 qui n'ont pas été prises en compte
	Analyse des retombées des positions	Réalisé
3. Sensibiliser les décideurs aux droits des jeunes et des enfants	Nombre d'activités de sensibilisation	4
	Nombre de décideurs joints	42
4. Réaliser des activités de promotion à l'échelle du Québec	Nombre de jeunes joints	Non réalisé
	Nombre d'activités réalisées	
	Nombre de régions touchées	

Appréciation

La Commission a adopté un avis sur l'obligation du directeur de la protection de la jeunesse d'obtenir une nouvelle ordonnance du tribunal lorsqu'un enfant est transféré de ressource d'hébergement pendant la durée d'une ordonnance qui tend à assurer la continuité des soins et la stabilité des liens et des conditions de vie. Cet avis a été favorablement accueilli par la Chambre de la jeunesse et devrait amener les juges à nommer les familles d'accueil dans leurs jugements portant sur des placements à majorité, ce qui favorisera la stabilité des enfants. La visite de la Rapporteuse du Comité pour l'examen du rapport du Canada au Comité des droits des enfants de l'ONU organisée par le Conseil canadien des défenseurs des droits des enfants et des jeunes a favorisé la promotion des droits des enfants.

PARTIE III
LES GRANDES ACTIVITÉS DE LA COMMISSION ET LES SERVICES OFFERTS

Les pages qui suivent présentent une revue détaillée des principales activités réalisées tant en matière de protection et de défense des droits qu'en matière de promotion pour l'année 2012-2013. Un lexique des termes souvent utilisés à la Commission se trouve à l'annexe IV.

L'action de la Commission en matière de protection et de défense des droits

Les demandes reçues

Au cours de l'année 2012-2013, la Commission a reçu 13 172 demandes d'information, ce qui représente une diminution de 29 % par rapport à l'année précédente et de 35 % comparativement à l'année 2010-2011. Ce sont les demandes du secteur des droits de la jeunesse qui ont subi la plus forte baisse (64 %), alors que les demandes à portée générale ont diminué de 28 % et celles au sujet des droits de la personne ou de la Charte, de 21 %.

Cette situation peut s'expliquer en partie par le fait que l'information fournie sur le site Web de la Commission a été revue. En effet, dès décembre 2012, le contenu de la section « Porter plainte » a été révisé afin de mieux expliquer le rôle et les responsabilités de la Commission, notamment en ce qui concerne les droits de la jeunesse. De plus, l'indexation des pages portant sur les droits de la jeunesse a été améliorée afin de rediriger les internautes vers les ressources appropriées.

Quatre-vingt-onze pour cent (91 %) des demandes d'information ont été adressées par téléphone. Les demandes faites par courriel viennent au deuxième rang avec 5 %.

Le tableau comparatif qui suit permet de répartir les demandes d'information selon leur type : demandes à portée générale ou demandes liées au secteur des droits de la personne ou à celui des droits de la jeunesse.

Tableau 16 : Répartition des demandes d'information à l'accueil

	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Secteur des droits de la personne	**9 759**	12 341	12 457
Secteur des droits de la jeunesse	**1 126**	3 141	3 698
Demande à portée générale	**2 287**	3 198	4 175
Total	**13 172**	18 680	20 330

Les enquêtes menées en vertu de la Charte des droits et libertés de la personne

Le mandat de la Commission

La Commission peut faire enquête à la demande de personnes ou de groupes de personnes, ou de sa propre initiative. Son mandat d'enquête concerne les cas de discrimination ou de harcèlement fondé sur l'un des 13 motifs prévus à l'article 10 de la Charte, les cas d'exploitation de personnes âgées ou handicapées (article 48 de la Charte), les cas de discrimination en emploi en raison d'antécédents judiciaires (article 18.2 de la Charte) et les tentatives ou actes de représailles exercés contre une personne ou une organisation à la suite de l'une des enquêtes de la Commission (article 82 de la Charte).

L'évaluation des demandes

Les 13 172 demandes reçues à l'accueil et liées à la Charte ont mené la Commission à de nombreuses interventions (une demande peut nécessiter plus d'une intervention). Plus précisément, la Commission a :

- entamé le processus de traitement de la plainte (5 819);
- donné de l'information (5 087);
- dirigé le demandeur vers une autre organisation (4 387);
- dirigé le demandeur vers son site Web (388);
- dirigé le demandeur vers un spécialiste de la Commission (319);
- posté de la documentation (179).

Des 5 819 demandes restantes transmises aux techniciennes à l'accueil et à la recevabilité, 1 671 ont été enregistrées comme dossiers de plainte au sens de la Charte. Ce nombre constitue une augmentation de 1,5 % comparativement à 2011-2012 et de 28 % par rapport à 2010-2011.

Les dossiers d'enquête ouverts

De ces 1 671 plaintes, 1 022 (61 %) ont été jugées recevables. Ces 1 022 nouveaux dossiers d'enquête constituent une diminution de 2 % du nombre de nouveaux dossiers d'enquête comparativement à l'année précédente, et une augmentation de 38 % par rapport à l'année 2010-2011.

Tableau 17 : Évolution des demandes d'enquête

	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Nombre de plaintes au sens de la Charte	**1 671**	1 642	1 282
Nombre de dossiers ouverts	**1 022**	1 047	761

En 2012-2013, la Commission a lancé 60 enquêtes de sa propre initiative. Dans 52 cas, l'enquête a porté sur des situations présumées d'exploitation de personnes âgées, dans sept, des cas d'exploitation de personnes handicapées (article 48 de la Charte) et un lié au motif unifié race, couleur, origine ethnique ou nationale.

La nature des dossiers d'enquête

Le tableau suivant donne la répartition, en comparaison des deux années précédentes, de l'ensemble des dossiers d'enquête ouverts en 2012-2013, selon le motif de la plainte et le secteur d'activité.

Tableau 18 : Répartition de l'ensemble des dossiers ouverts selon le secteur d'activité et le motif

Secteur / Motif	Travail	Logement	Acte juridique / Biens et services	Accès aux transports et lieux publics	Autre	**Total 2012-2013**	Pourcentage	Total 2011-2012	Total 2010-2011
Âge	47	18	13	8	0	**86**	8 %	74	60
Antécédents judiciaires	35	0	2	0	0	**37**	4 %	32	34
Condition sociale	3	14	5	0	0	**22**	2 %	26	20
Convictions politiques	5	0	2	47	0	**54**	5 %	6	2
État civil	19	2	11	1	0	**33**	3 %	28	25
Exploitation	3	1	5	1	94	**104**	10 %	103	63
Grossesse	16	0	0	0	0	**16**	2 %	34	14
Handicap	162	27	58	60	0	**307**	30 %	353	229
Langue	7	0	4	2	0	**13**	1 %	16	8
Orientation sexuelle	6	2	6	1	1	**16**	2 %	23	29
Race, couleur, origine ethnique ou nationale	82	30	67	70	2	**251**	25 %	268	202
Religion	16	5	6	5	0	**32**	3 %	27	22
Sexe	31	4	7	4	0	**46**	5 %	53	45
Autre	0	0	0	0	5	**5**	0 %	4	8
Total	**432**	**103**	**186**	**199**	**102**	**1 022**	100 %	**1 047**	**761**
Pourcentage 2012-2013	42 %	10 %	18 %	19 %	10 %		100 %		
Pourcentage 2011-2012	48 %	10 %	18 %	14 %	10%		100 %		
Pourcentage 2010-2011	46 %	10 %	23 %	14 %	7 %		100 %		

Le motif handicap se situe au premier rang des motifs invoqués. Avec 307 dossiers, ce motif de discrimination est à l'origine de 30 % des nouveaux dossiers d'enquête ouverts au cours de la dernière année. Suit, au deuxième rang, le motif fusionné race, couleur, origine ethnique ou nationale des personnes âgées ou

handicapées, qui a conduit à l'ouverture de 251 dossiers, soit 25 % des nouveaux dossiers d'enquête. Pour ce qui est du motif exploitation des personnes âgées ou handicapées, qui regroupe 10 % de l'ensemble des nouveaux dossiers d'enquête, il se situe au troisième rang des motifs invoqués, la grande majorité étant des cas de personnes âgées.

La diminution du nombre de dossiers d'enquête ouverts au cours de l'année 2012-2013 est principalement concentrée sur les motifs handicap (- 13 %) et race, couleur, origine ethnique ou nationale (- 6 %). Enfin, on note une importante augmentation du nombre de dossiers ouverts au motif de l'âge qui se classe au quatrième rang.

Tableau 19 : Dossiers ouverts selon les motifs les plus souvent invoqués en 2012-2013

Motif	Total 2012-2013	Pourcentage	Total 2011-2012
Handicap	**307**	- 13 %	353
Race, couleur, origine ethnique ou nationale	**251**	- 6 %	268
Exploitation	**104**	+ 1 %	103
Âge	**86**	+ 16 %	74

La répartition des 1 022 nouveaux dossiers, selon le secteur d'activité du mis en cause, est la suivante :

Tableau 20 : Dossiers ouverts en vertu de la Charte - Répartition selon le secteur d'activité du mis en cause

	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Service	**363**	447	288
Particulier	**153**	145	113
Ministère et organisme public	**156**	119	134
Secteur commercial	**112**	114	76
Finance, assurance et immobilier	**88**	83	62
Industrie	**74**	60	50
Transport, communication et gaz	**59**	59	23
Bâtiment et travaux publics	**6**	12	4
Agriculture, forêt et mine	**6**	4	8
Autre	**5**	4	3
Total	**1 022**	**1 047**	**761**

Le secteur du travail

Quarante-deux pour cent (42 %) de l'ensemble des dossiers ouverts concernent le secteur du travail dont 16 % est lié au motif handicap, le plus important pourcentage, tous motifs et secteurs confondus.

On constate toutefois une diminution de 14 % du nombre des dossiers liés au secteur du travail, qui est passé de 505 à 432. La diminution est de 29 % lorsque ce dossier est lié au motif race, couleur, origine ethnique ou nationale et de 12 % lorsqu'il concerne le motif handicap.

Puisque près de la moitié des plaintes reçues proviennent du secteur du travail, il est utile de répartir les 432 nouveaux dossiers ouverts dans ce secteur selon les sous-secteurs d'activité auxquels ils se rattachent.

Tableau 21 : Répartition de l'ensemble des dossiers ouverts selon le sous-secteur d'activité et le motif

Sous-Secteur / Motif	Embauche	Congédiement	Mise à pied	Conditions de travail	Représailles	Autre	**Total 2012-2013**	Total 2011-2012	Total 2010-2011
Âge	18	18	2	8	0	1	**47**	55	42
Antécédents judiciaires	12	20	1	1	0	1	**35**	30	31
Condition sociale	0	2	0	0	0	1	**3**	2	1
Convictions politiques	2	0	0	3	0	0	**5**	4	2
État civil	4	7	0	6	1	1	**19**	21	12
Exploitation personnes handicapées	0	0	0	0	3	0	**3**	1	0
Grossesse	3	11	1	1	0	0	**16**	32	13
Handicap	34	98	2	22	0	6	**162**	184	124
Langue	2	3	0	2	0	0	**7**	10	4
Orientation sexuelle	1	1	1	3	0	0	**6**	7	13
Race, couleur, origine ethnique ou nationale	16	33	2	28	0	3	**82**	115	74
Religion	3	7	0	6	0	0	16	10	5
Sexe	4	16	4	6	0	1	**31**	34	29
Total	**99**	**216**	**13**	**86**	**4**	**14**	**432**	**505**	**350**

Le tableau 21 permet de constater que les sous-secteurs de l'embauche et du congédiement regroupent près de 73 % des plaintes en matière de discrimination au travail et que le motif handicap est invoqué dans 42 % de ces dossiers.

L'équipe d'intervention spécialisée en matière de lutte contre l'exploitation des personnes âgées

Il faut souligner l'augmentation, depuis la mise sur pied de l'équipe, du nombre de dossiers ouverts pour cause d'exploitation de personnes âgées. Ce nombre est passé de 11 en 2007-2008 à 87 au cours de l'année 2012-2013.

Si 87 % des nouveaux dossiers d'exploitation concernent principalement des abus financiers, auxquels se greffent très souvent d'autres types d'abus, on constate la présence d'autres situations, telles que des mauvais traitements physiques ou psychologiques, de l'isolement et de la négligence. Les plaintes pour exploitation proviennent de la région de Montréal dans 44 % des cas, les autres étant réparties dans le reste du Québec. Dans la très grande majorité des situations signalées, les abus seraient commis par un particulier (ex. : membre de la famille ou connaissance), alors que les autres dossiers visent des organismes gouvernementaux et publics ainsi que des organismes de services. Dans 65 % des cas, la victime présumée est une femme.

Les dossiers traités et fermés en 2012-2013

Au début de l'exercice 2012-2013, 1 045 dossiers concernant le mandat lié à la Charte étaient actifs. Au cours de l'année, alors que 1 022 nouveaux dossiers ont été ouverts, 888 dossiers d'enquête ont été traités et fermés, ce qui représente une augmentation de 8,7 % par rapport à l'année précédente. Ainsi, à la fin de l'exercice 2012-2013, 1 179 dossiers étaient actifs, ce qui équivaut à 16 % de plus qu'en 2011-2012.

Tableau 22 : Dossiers actifs au 31 mars 2013

	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Dossiers actifs au début de la période	**1 045**	785	705
Dossiers ouverts	**1 022**	1 047	761
Dossiers traités et fermés	**888**	817	682
Dossiers actifs à la fin de la période	**1 179**	1 015	784

Le tableau qui suit indique de quelle façon se sont conclus les 888 dossiers traités et fermés en 2012-2013.

Tableau 23 : Conclusion des dossiers traités

	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Décision du comité des plaintes de fermer le dossier	**386**	338	263
Règlement	**273**	204	202
Désistement écrit	**167**	164	108
Jugement	**17**	16	10
Mandat non exécutable	**4**	0	0
Fermeture administrative	**1**	0	1
Fermeture à l'évaluation ou à la recevabilité	**40**	96	98
Total	**888**	818	682

En bref, près du tiers des dossiers fermés (31 %) se sont terminés par un règlement à la satisfaction de toutes les parties concernées par les événements. Dans 19 % des dossiers, la partie plaignante s'est désistée de sa plainte par écrit.

Il est à noter que 43 % de l'ensemble des dossiers traités ont fait l'objet d'une décision de la part des membres d'un comité des plaintes, soit pour constater un désistement verbal, constater que la partie plaignante ne communiquait plus avec la Commission ou décider de cesser d'agir.

Les délais de traitement

La Commission a poursuivi annuellement la mise en œuvre de mécanismes structurels, organisationnels et informatiques efficaces afin d'améliorer ses services. Malgré les compressions de personnel et l'augmentation du nombre de dossiers traités et fermés, le délai moyen de traitement des dossiers s'améliore.

Le tableau suivant donne le délai moyen de traitement pour tous les dossiers menés à terme au cours de l'année 2012-2013, y compris ceux qui ont été judiciarisés.

Tableau 24 : Délai moyen de traitement en jours, avec judiciarisation

	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Total	**378**	384	383

Le traitement du dossier à la DPDD prend fin à compter de la date à laquelle la Commission, par l'entremise de son comité des plaintes, rend sa décision. Pour ce qui est des dossiers où une décision de mesures de redressement a été prise, ils sont alors transmis à la Direction du contentieux, et même si les délais judiciaires sont pour la plupart hors du contrôle de la Commission, ils sont indiqués pour connaître le délai total.

Le tableau qui suit donne le délai moyen de traitement des dossiers examinés en enquête sans judiciarisation.

Tableau 25 : Délai moyen de traitement en jours, sans judiciarisation

	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Total	324	338	340

Le délai moyen de traitement de 324 jours, atteint en 2012-2013, est légèrement à la baisse en comparaison de celui de l'année dernière (338 jours). Ce délai constitue une diminution de 4 % par rapport à l'année 2011-2012 et de 5 % comparativement à l'année 2010-2011. Il est intéressant de noter la diminution importante du délai moyen en 2012-2013 si on le compare avec l'année 2008-2009 où le délai moyen était de 576 jours, ce qui représente une diminution de 44 %.

Le tableau suivant illustre le délai moyen de traitement selon les trois motifs les plus souvent invoqués pour justifier les demandes soumises à la Commission.

Tableau 26 : Délai moyen de traitement en fonction du motif de plainte

Motif	Nombre de dossiers fermés	Délai moyen
Exploitation de personnes âgées	71	347 jours
Handicap	279	333 jours
Race, couleur, origine ethnique ou nationale	213	487 jours

Ces résultats incluent les dossiers fermés à la recevabilité et à l'évaluation par les techniciennes et professionnels.

Le délai de traitement dans les dossiers d'exploitation a diminué de 12 % en comparaison de l'année 2011-2012. Les premières interventions de la Commission dans ces dossiers sont toujours menées en priorité, de manière à stabiliser la situation de la victime et à mettre fin à la situation d'exploitation, le cas échéant. Par la suite, l'enquête vise à déterminer l'ampleur de la situation ainsi que la nature et le quantum du correctif. La Commission poursuit l'évaluation de son modèle d'enquête.

Quant au délai moyen de traitement de 487 jours pour les dossiers fondés sur le motif race, couleur, origine ethnique ou nationale, il demeure plus important que celui souhaité. Toutefois, des décisions judiciaires favorables obtenues tant au TDP qu'au criminel, des ententes permettant un meilleur accès à la version des faits des policiers et plusieurs démarches effectuées par la Commission auprès des acteurs engagés dans le processus de traitement des dossiers de plaintes de profilage racial nous permettent d'anticiper de meilleurs résultats pour l'an prochain.

Le tableau suivant donne, à titre indicatif, le délai ciblé ainsi que le délai moyen de traitement selon l'étape du processus.

Tableau 27 : Délai de traitement moyen selon l'étape du processus

Étape	Cible	**Délai en 2012-2013**	Délai en 2011-2012	Écart
Accueil - recevabilité	30 jours	**28**	26	- 2 jours
Évaluation	60 jours	**74**	80	+ 14 jours
Médiation	90 jours	**134**	116	+ 44 jours
Enquête	270 jours	**235**	288	- 35 jours

Le calcul du délai exclut le traitement de la Direction du contentieux (mesures de redressement et judiciarisation du dossier).

Tout comme l'année dernière, le délai moyen de traitement des dossiers à l'étape de l'accueil et de la recevabilité respecte le délai ciblé. Celui de l'étape de l'évaluation s'est amélioré de six jours au cours de l'année 2012-2013. Ce sont les étapes du processus de médiation et d'enquête qui présentent les plus grandes variations en comparaison de l'année 2011-2012. En effet, le délai moyen de la médiation a augmenté de 18 jours par rapport à l'année dernière. Il est important de mentionner toutefois que dans certains cas, avec l'accord des parties, le délai ciblé de 90 jours peut être prolongé afin de permettre un règlement.

Par ailleurs, les efforts consentis au cours de l'année pour améliorer les services et réduire les délais de traitement, notamment par la catégorisation des dossiers selon leur degré de complexité : rapide, régulier ou complexe, ont permis de diminuer le délai moyen de l'enquête de 53 jours pour 2012-2013. Cette diminution ramène le délai moyen en enquête à 35 jours en deçà du délai ciblé.

L'implantation de cette méthode de classement et les efforts qui y ont été investis ont eu des effets positifs sur les délais de traitement en assurant la meilleure utilisation des ressources, selon la complexité des dossiers.

Le tableau suivant établit, pour les 847 dossiers d'enquête catégorisés qui ont été fermés, la catégorie à laquelle ils sont rattachés ainsi que le délai moyen pour les traiter.

Tableau 28 : Dossiers d'enquête par catégorie

Catégorie	Cible	**Délai moyen 2012-2013**	Nombre de dossiers 2012-2013
Rapide	4-6 mois	**235 jours**	193
Régulier	8 mois	**366 jours**	620
Complexe	12 mois et plus	**384 jours**	34

Ainsi, à partir de l'ensemble des statistiques, on peut avancer que 75 % de l'ensemble des dossiers traités et fermés au cours de la dernière année l'ont été dans un délai moyen de 174 jours.

Le service de médiation

Le nombre de dossiers traités en médiation est en constante progression.

Tableau 29 : Évolution des dossiers traités en médiation

	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Nombre de dossiers transmis au service de médiation	**308**	331	229
Nombre de dossiers traités	**266**	216	207
Nombre de dossiers traités : Avec entente	**163**	124	112
Nombre de dossiers traités : Sans entente	**89**	76	92
Nombre de dossiers traités : Désistement	**14**	16	3
Taux de règlement	**61 %**	57 %	54 %

La médiation : des histoires à succès

Un plan d'intervention personnalisé pour un étudiant

Un étudiant universitaire, présentant un diagnostic de bipolarité, allègue avoir été traité de manière discriminatoire en raison de son handicap. Il a été exclu de l'année probatoire d'admission à la maîtrise parce que sa moyenne cumulative a été insatisfaisante. Ayant initialement échoué à un cours, il a obtenu la note de « A » lors de sa reprise. Cette nouvelle note n'a pas été considérée dans le calcul de la moyenne cumulative.

La médiation a permis d'obtenir une entente entre les parties afin que l'étudiant puisse s'inscrire à deux cours de l'année probatoire au prochain trimestre. Les résultats de ces cours seront pris en compte dans le calcul de la moyenne cumulative. De plus, le bureau des étudiants avec des besoins particuliers développera un plan d'intervention personnalisé pour cet étudiant.

Un employé réintégré dans son poste

Un commis à l'entrepôt dans un commerce de vente de meubles allègue que son congédiement est discriminatoire parce que fondé sur ses antécédents judiciaires, lesquels n'ont pas de lien avec l'emploi. Deux semaines après son embauche, son employeur découvre qu'il a des antécédents judiciaires reliés à une dispute conjugale dans un contexte de séparation. Malgré son rendement apprécié et le fait qu'il n'y a pas de lien entre les antécédents et l'emploi occupé, l'employeur le congédie.

En médiation, les parties s'entendent pour que l'homme soit réintégré dans son poste de commis aux mêmes conditions.

Traitement rétroactif pour un employé

Un homme allègue qu'il a été victime de discrimination en raison de son âge, 56 ans, parce qu'il n'a pas été convoqué à une entrevue de sélection pour une promotion à un poste de contremaître.

En médiation, la responsable des ressources humaines de l'entreprise reconnaît qu'elle n'avait pas une bonne compréhension et connaissance de l'expertise acquise par cet employé au fil des ans et de l'ensemble de ses responsabilités. Après avoir réévalué son poste et ses tâches, l'employeur lui accorde un nouveau titre d'emploi correspondant davantage à ses responsabilités, assorti d'un nouveau traitement rétroactif pour une période de deux ans.

Accommodement pour une personne en situation de handicap

Depuis plusieurs années, une femme âgée en situation de handicap, se déplaçant en fauteuil roulant, passe tous ses étés sur un terrain de camping subventionné par la municipalité. Sa sœur a installé pour elle un abri couvert sur une plateforme en bois qui lui permet de se déplacer. Les nouveaux dirigeants du camping apportent des modifications au règlement et l'obligent à démanteler cette installation adaptée à ses besoins.

En médiation, une entente intervient pour accommoder cette femme en raison de son handicap. Elle peut réinstaller son abri adapté dans un nouvel emplacement, les règlements du camping sont modifiés et on lui offre la location gratuite pour une année. Elle pourra bénéficier de cet accommodement tant qu'elle voudra séjourner au camping.

Employé autiste dédommagé

Un homme atteint du syndrome d'Asperger se dit victime de discrimination au travail en raison de son handicap. Il occupe un emploi subventionné depuis six ans dans un commerce de vente de produits électroniques. Une nouvelle superviseure trouve difficile de devoir gérer quelqu'un ayant un handicap de cette nature. De plus, on lui confie moins d'heures de travail. Malgré l'intervention d'un organisme de soutien, l'homme ne bénéficie plus, depuis environ un an, des conditions de travail qui avaient été convenues lors de son embauche.

En médiation, l'employeur accepte de lui verser des dommages matériels et moraux. En collaboration avec l'organisme de soutien et le plaignant, l'employeur met en œuvre un plan pour favoriser sa réintégration, plan qui comprend notamment des rencontres de suivi régulières. L'homme pourra aussi travailler dans d'autres succursales de l'entreprise qui mettra en place un programme de sensibilisation auprès du personnel.

Les règlements obtenus

Bien que le nombre de dossiers transmis au service de médiation pour l'année 2012-2013 ait diminué de 8 %, le nombre de dossiers traités a augmenté de 23 %. Le taux de règlement de la Commission au cours de la dernière année est de 61 %, ce qui représente une augmentation de 4 % par rapport à l'année dernière et de 7 % en comparaison de l'année 2010-2011. Ce total de règlements comprend ceux obtenus aux différentes étapes du traitement des plaintes, soit celles de l'évaluation, de la médiation et de l'enquête, de même que les dossiers transmis à la Direction du contentieux avec mandat de poursuivre. Le tableau qui suit fait part de cette répartition.

Tableau 30 : Dossiers fermés après règlement

Type de règlement	Étape du règlement	Travail	Accès aux transports et lieux publics	Acte juridique / Biens et services	Logement	Autre	Total 2012-2013	Total 2011-2012	Total 2010-2011
Accomplissement d'un acte	Évaluation	3	-	5	4	-	**12**	6	8
	Enquête	1	1	3	2	1	**8**	4	4
	Médiation	6	8	10	2	1	**27**	45	31
Compensation financière	Évaluation	22	2	2	3	-	**29**	11	15
	Enquête	8	-	-	1	-	**9**	20	20
	Médiation	66	35	18	8	-	**127**	76	77
Entente entre les parties après l'intervention de la Commission	Évaluation	11	-	-	2	1	**14**	9	6
	Enquête	5	-	2	-	-	**7**	2	8
	Médiation	3	1	3	1	-	**8**	3	4
Fermeture par la Direction du contentieux	Mesures de redressement	12	7	8	3	-	**30**	28	26
	Total	**137**	**54**	**51**	**26**	**3**	**271**	**204**	**199**

L'activité de la Commission en matière de protection et de promotion des droits de la jeunesse

Les enfants sont titulaires des droits et libertés reconnus par la Charte et par la LPJ. Leur sécurité et leur développement sont aussi protégés par la Convention relative aux droits de l'enfant. En vertu de son mandat, la Commission doit assurer, par toutes mesures appropriées, la promotion et le respect des droits reconnus à l'enfant et à l'adolescent par la LPJ et la LSJPA. Pour cela, la Commission mène des enquêtes, sur demande ou de sa propre initiative, réalise des programmes d'information et d'éducation afin de promouvoir les droits des enfants, effectue des études et des recherches, et fait des recommandations au gouvernement.

L'année 2012-2013 a été marquée par la consolidation du mandat de la Direction de la protection et de la promotion des droits de la jeunesse (DPPDJ). Tous les effectifs prévus sont maintenant pourvus, ce qui a permis d'optimiser l'efficacité des interventions de la direction en matière d'évaluation et d'enquêtes, mais aussi d'intensifier ses actions de promotion des droits des enfants.

La procédure de traitement des demandes d'intervention et d'enquête ayant été adoptée, la direction a concentré ses efforts sur l'atteinte de ses cibles en matière de délais afin que les citoyens qui font appel à la Commission soient pleinement satisfaits des interventions réalisées. De plus, la DPPDJ a eu recours à des procédures d'intervention alternatives dans certains dossiers particuliers. Cette façon de procéder laisse entrevoir des résultats prometteurs.

Les tableaux ci-dessous présentent les statistiques concernant les demandes reçues et les dossiers traités par la DPPDJ au cours de l'année 2012-2013.

Tableau 31 : Demandes d'intervention liées au mandat jeunesse

	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Demandes reçues	**1 126**	3 025	3 689
Demandes recevables	**256**	217	165
Dossiers ouverts	**227**	169	129

Tableau 32 : Dossiers actifs au 31 mars 2013

	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Dossiers actifs au début de la période	**73**	78	58
Dossiers ouverts	**244**	169	129
Dossiers traités et fermés	**229***	175	108
Dossiers actifs à la fin de la période	**88**	72	79

* Cette statistique ne comprend que les dossiers fermés à l'évaluation.

Les données du tableau 31 montrent que la Commission a reçu 1 126 demandes pour l'année 2012-2013, ce qui représente une diminution de plus de 50 % par rapport à l'année dernière. Cette baisse est entre autres attribuable à la correction, en 2011-2012, de l'indexation des pages du site Web de la Commission. Un internaute cherchant le mot « signalement » dans un engin de recherche était auparavant dirigé vers le site de la Commission plutôt que vers les sites des centres jeunesse ou celui du ministère de la Santé et des Services sociaux. D'ailleurs, dans près de la moitié des cas où elle a été jointe, la Commission a dirigé le requérant vers le DPJ puisqu'il s'agissait d'un signalement qui relevait de la compétence de celui-ci.

Les demandes d'intervention recevables et les dossiers ouverts sont quant à eux en constante progression au cours des trois dernières années. Ainsi, 229 dossiers ont fait l'objet d'une intervention de la Commission, ce qui constitue une augmentation de 30 % par rapport à l'année dernière. La hausse de dossiers traités et fermés est constante depuis les trois dernières années.

Tableau 33 : Objets des dossiers ouverts en 2012-2013

Situations	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Application d'une mesure de protection immédiate	**2**	1	2
Aspects particuliers de la LPJ	**1**	1	0
Évaluation de la situation et orientation	**35**	27	20
Prise en charge de la situation de l'enfant	**148**	74	63
Prise en charge de la situation de l'enfant (LSJPA)	**0**	2	0
Projet de vie permanent	**4**	2	4
Services en ressources d'hébergement	**27**	32	22
Services en ressources d'hébergement (LSJPA)	**3**	9	4
Traitement d'un signalement	**33**	21	14
Autre	**3**	0	0
Total	**256**	169	129

Dans le tableau 33, les données indiquent que les situations les plus invoquées pour l'année 2012-2013 sont, en ordre décroissant, la prise en charge de la situation de l'enfant (57,8 %), l'évaluation de la situation et son orientation (13,7 %), le traitement d'un signalement (12,9 %) ainsi que les services en ressources d'hébergement (11 %). La hausse des dossiers ouverts s'explique principalement par une augmentation des demandes d'intervention en ce qui concerne la prise en charge de la situation de l'enfant.

Tableau 34 : Requérants

Requérant	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Parent	**158**	113	88
Famille ou voisin	**36**	29	26
Enfant	**5**	21	9
Famille d'accueil	**10**	16	10
Avocat de l'enfant ou du parent	**15**	9	10
Professionnel	**24**	21	10
Médias – information	**1**	3	0
Commission (enquête de sa propre initiative)	**2**	3	12
Autre	**2**	2	0
Total	**253**	217	165

Tout comme au cours des années précédentes, les parents représentent les requérants qui font le plus appel à la Commission (61,7 %), suivis de la famille et des voisins (14 %) ainsi que des professionnels (9,4 %).

Tableau 35 : Motifs de fermeture des dossiers

Dossiers traités et fermés par le comité des enquêtes

Motif de fermeture	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Situation corrigée	**29**	8	26
Droit non lésé	**0**	13	10
Tribunal déjà saisi des mêmes faits	**2**	7	6
Absence de preuve de lésion de droit	**9**	1	0
Autre	**3**	2	7
Total	**43**	31	49

Dossiers traités et fermés à l'accueil et à l'évaluation

Motif de fermeture	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Situation corrigée avec ou sans entente	**44**	27	2
Absence de preuve de lésion de droit	**93**	75	35
Tribunal déjà saisi des mêmes faits	**35**	26	18
Hors du champ de compétence de la Commission	**3**	3	4
Abandon du demandeur	**7**	11	31
Autre	**4**	2	2
Total	**186**	144	92
Total général	**229**	175	141

Dans le contexte des interventions de la Commission à l'étape de l'évaluation, la moitié des dossiers ont été fermés à la suite de vérifications indiquant qu'il n'y avait plus aucune raison de croire que les droits des enfants concernés avaient été lésés. De plus, dans 23,6 % des cas, la situation a été corrigée, avec ou sans entente avec la Commission. Le nombre de dossiers fermés à l'étape de l'accueil et de l'évaluation a augmenté de 31 % en 2012-2013.

Du côté des dossiers traités et fermés par le comité des enquêtes, 67,4 % des dossiers ont été fermés au motif que la situation a été corrigée. Le nombre de dossiers fermés a connu une augmentation de 39 % entre 2011-2012 et 2012-2013.

Tableau 36 : Délai moyen pour le traitement et la fermeture des dossiers (par étape)

Étape	Cible	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Accueil et recevabilité	15	-	-	-
Évaluation	35	**49**	70	102
Enquête	130	**214**	231	275
Délai moyen total	180	**91**	106	191

Les données du tableau 36 indiquent que les efforts consentis par la Commission pour appliquer la nouvelle procédure de traitement des demandes d'intervention continuent de porter des fruits. Bien que les délais soient toujours au-delà des cibles, ils ont connu une diminution importante, particulièrement à l'étape de l'évaluation. Ils sont passés de 102 jours en 2010 à 49 jours en 2013. Même si le délai moyen à l'étape de l'enquête continue de diminuer (214 jours en 2012-2013), il est toujours plus élevé que la cible de 130 jours. La réduction des délais demeure une importante préoccupation de la Commission.

Les recommandations et les suivis du comité des enquêtes

Les recommandations et suivis du comité des enquêtes ont porté généralement sur les pratiques de certains centres jeunesse, souvent modifiées par l'élaboration ou la mise à jour de politiques ou orientations permettant de corriger les lacunes constatées. Au cours de l'année 2012-2013, plusieurs recommandations ont visé la nécessité de prendre des mesures afin que les enfants soient préparés adéquatement pour un transfert de famille d'accueil et que les contacts entre les enfants et leur ancienne famille d'accueil soient respectés. Dans le même ordre d'idées, le comité a recommandé qu'un centre jeunesse se dote d'une politique quant au déplacement d'enfants d'une ressource à l'autre, et que celle-ci soit appliquée et diffusée à l'ensemble des intervenants. Il a également rappelé qu'une requête en révision doit être présentée au tribunal lorsque des faits nouveaux surviennent dans le projet de vie d'un enfant ordonné par le tribunal jusqu'à sa majorité, y compris pour les enfants confiés à des familles d'accueil. Par ailleurs, certaines lacunes concernant les services offerts aux familles d'accueil ont été relevées cette année également, notamment sur le plan du suivi de ces ressources et de la révision de la situation des enfants qui y sont hébergés. La Commission a recommandé que des politiques et des directives soient mises en place pour améliorer le suivi des familles d'accueil et des enfants qui sont placés dans ces ressources.

Des exemples de dossiers traités

Retrait soudain de cinq enfants d'une famille d'accueil

Cinq enfants, placés dans une famille d'accueil depuis de nombreuses années, ont été soudainement déplacés de leur milieu de vie en raison d'un signalement lié au comportement d'un tiers. Ce déplacement s'est déroulé en urgence, sans que des mesures temporaires soient envisagées et que la situation des enfants soit examinée de façon individuelle. Les enfants n'ont pas été informés de leur droit de consulter un avocat, n'ont pas été consultés lors du déplacement et les contacts ont été interdits avec la famille d'accueil. À la suite de l'intervention de la Commission, les enfants ont pu à nouveau visiter leur famille d'accueil. Le centre jeunesse a quant à lui révisé ses politiques en ce qui a trait aux signalements d'enfants hébergés dans une ressource.

Droits lésés

Quatre enfants placés dans une famille d'accueil ont été déplacés, à la suite d'un signalement concernant un des enfants, sans que leur situation soit examinée de façon individuelle. Un de ces enfants avait créé des liens solides avec tous les membres de sa famille d'accueil et son adoption était imminente. Dans ce

cas, la Commission a saisi le tribunal, qui a remis en question le déplacement de tous les enfants alors que le signalement concernait un enfant seulement. Le tribunal a également remis en question le délai indu de l'évaluation, en raison duquel les enfants n'ont pu retourner dans leur famille d'accueil. Il a reconnu que les droits des enfants avaient été lésés.

Dix signalements non retenus

Un adolescent a fait l'objet de 10 signalements, de la même nature, provenant de plusieurs sources différentes, sans qu'aucun d'entre eux ne soit retenu. Plusieurs de ces signalements nécessitaient que l'adolescent soit dirigé vers le Centre de santé et de services sociaux (CSSS) afin qu'il puisse recevoir des services, alors que dans les faits une seule demande avait été effectuée. De plus, l'adolescent n'avait été consulté qu'une seule fois lors de l'évaluation des signalements. Quatre signalements supplémentaires ont été faits et retenus parce que des personnes dans l'entourage du jeune avaient besoin de services. Dans cette situation, la Commission a notamment recommandé que le DPJ informe ses employés de la nécessité de privilégier les moyens qui permettent à l'enfant et à ses parents de participer activement à la prise de décision et au choix des mesures qui les concernent. Le DPJ a retenu la recommandation en organisant des sessions d'information.

L'action judiciaire

Un enfant a été retiré de sa famille d'accueil, dans laquelle il a vécu les trois premières années de sa vie, à la suite d'un signalement concernant un autre enfant placé dans cette ressource. L'enfant était sur le point d'être adopté. La Commission a conclu que certains droits de l'enfant avaient été lésés et a recommandé que le DPJ réévalue notamment sa décision de mettre fin de manière définitive au processus d'adoption de l'enfant. Le DPJ n'ayant pas donné suite à cette recommandation, la Commission a déposé une requête en lésion de droit, estimant que la décision de retirer définitivement l'enfant de sa famille d'accueil reposait sur un automatisme et lésait ses droits puisque la situation de l'enfant n'avait pas dans ce cas fait l'objet d'une évaluation particulière.

Le juge a déploré que le DPJ ait déplacé l'enfant sans le préparer, sans chercher à le confier à des personnes significatives et sans avoir préalablement évalué le lien d'attachement entre l'enfant et ses parents d'accueil. Le juge a conclu que certains droits de l'enfant avaient été lésés en raison d'une pratique de retrait, presque mécanique, qui a porté préjudice à l'enfant. Le juge a également conclu que l'intérêt de l'enfant n'avait pas été pris en compte dans la décision du DPJ, puisque son statut et ses liens particuliers au sein de sa famille d'accueil avaient été exclus de l'évaluation. Il a ajouté que le fait de ne pas prendre en considération la nature du lien d'attachement unissant l'enfant à sa famille d'accueil a fait en sorte que le DPJ s'est privé d'un élément fondamental et indispensable à l'évaluation de l'intérêt de l'enfant.

Les activités d'éducation et de coopération

M^me^ Marta Perez Maurás, Rapporteuse du Comité pour l'examen du rapport du Canada au Comité des droits des enfants de l'ONU, a rencontré plusieurs personnes œuvrant dans le domaine de la jeunesse au Québec, issues des milieux communautaires et institutionnels à l'automne 2012. Celles-ci ont pu faire part de leurs préoccupations concernant le respect des droits des jeunes et la Commission a organisé une rencontre afin que des jeunes puissent eux aussi partager leurs préoccupations concernant des enjeux les intéressant au regard de leurs droits.

La Commission a aussi participé, avec des partenaires institutionnels et communautaires, à la recherche de pistes de solution pour les enfants qui ont un statut d'immigration précaire et qui sont privés de leur droit à l'éducation, au même titre que les autres enfants du Québec. La ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport a été interpellée à ce sujet.

De plus, la Commission a participé, avec des partenaires institutionnels, à des travaux visant à mettre en place une section québécoise du National Youth in Care Network (NYCN). La vocation du NYCN est de créer des liens et d'offrir le soutien aux jeunes ayant reçu des services des centres jeunesse, tout en favorisant leur apprentissage de l'autonomie et de la responsabilité par leur implication dans l'organisme.

Les activités de recherche

Le suivi du rapport sur la mise en œuvre de la LPJ

La Commission a continué à assurer un suivi des recommandations adressées au gouvernement à l'intérieur du rapport sur la mise en œuvre de la LPJ (article 156.1). En 2012-2013, elle a proposé des amendements législatifs au regard des deux thèmes abordés dans le rapport, soit la continuité des services entre les DPJ et les centres de santé et de services sociaux (CSSS) et l'hébergement en unité d'encadrement intensif. La planification du second rapport de mise en œuvre, qui devra être déposé à l'Assemblée nationale au cours du mois de juin 2015, a été entreprise au cours de l'automne 2012.

L'adoption de l'avis sur l'obligation du DPJ d'obtenir une nouvelle ordonnance du tribunal lorsqu'un enfant est transféré de ressource d'hébergement

Au cours de la dernière année, la Commission a reçu plusieurs demandes d'intervention portant sur le déplacement d'un enfant d'une famille d'accueil à une autre, alors que ces enfants étaient placés jusqu'à la majorité dans ces familles dans le cadre d'un projet de vie. La Commission est d'avis que les modifications législatives apportées à la LPJ en 2007, qui visent à favoriser la stabilité et la continuité des liens et des conditions de vie appropriées aux besoins et à l'âge des enfants hébergés, ainsi que la jurisprudence qui en découle, ont implicitement modifié les obligations du DPJ et du tribunal en matière de transfert de ressources. L'introduction des durées maximales d'hébergement et l'ordonnance du tribunal qui en découle ont pour objectif de garantir la stabilité de l'enfant. Ainsi, le tribunal doit étudier le projet de vie présenté par le DPJ et s'assurer qu'il garantit la stabilité et la continuité des liens et des conditions de vie pour l'enfant. Dans ce contexte, la Commission a adopté un avis sur l'obligation du DPJ d'obtenir une nouvelle ordonnance du tribunal lorsqu'un enfant est transféré de ressource d'hébergement pendant la durée d'une ordonnance qui tend à assurer la continuité des soins et la stabilité des liens et des conditions de vie. Dans son avis, la Commission a rappelé au DPJ son obligation de retourner devant le tribunal afin d'assurer une meilleure protection des droits des enfants hébergés en famille d'accueil dans le cadre d'un projet de vie et qui sont déplacés de leur milieu de vie. L'avis est accessible à cette adresse : http://www.cdpdj.qc.ca/Publications/avis_transfert_ressource_hebergement_ordonnance.pdf.

L'activité judiciaire de la Commission[5]

La représentation judiciaire

La représentation judiciaire constitue, pour la Commission, un pouvoir essentiel qui lui permet d'assurer à la fois la promotion et le respect des principes contenus dans la Charte. Elle est considérée comme la mesure par excellence pour assurer le respect des principes de la Charte. La Commission peut s'adresser à un tribunal pour réclamer, en faveur de la victime et dans l'intérêt public, toute mesure de redressement jugée appropriée contre la personne en défaut. Par son activité judiciaire, la Commission a pour mandat de clarifier l'état du droit, de préciser les droits et les obligations des parties, et d'assurer l'actualisation du droit pour que la Charte québécoise, instrument quasi constitutionnel, puisse répondre aux besoins émergents de la société.

La Commission peut également être appelée, le cas échéant, à défendre sa compétence en matière d'enquête ainsi que celle du TDP pour que ce dernier puisse statuer sur le litige dont il est saisi.

En matière de droits de la jeunesse, la Commission peut prendre les moyens qu'elle juge nécessaires et appropriés pour que soit corrigée la situation où les droits d'un enfant sont lésés suivant les dispositions de la LPJ. Elle peut, plus particulièrement, saisir la Cour du Québec (Chambre de la jeunesse) lorsque sa recommandation visant à corriger une situation n'a pas été suivie dans le délai imparti. Enfin, la Commission peut intervenir dans un débat judiciaire lorsqu'elle estime opportun de faire des représentations énoncées dans la Convention relative aux droits de l'enfant.

Les actions et les procédures

Du 1er avril 2012 au 31 mars 2013, la Commission a émis 59 propositions de mesures de redressement avec mandat d'engager une poursuite en vertu de la Charte, comparativement à 65 mesures de redressement l'année précédente. Pendant cette même période, la Commission a déposé 42 nouvelles requêtes introductives d'instance devant le TDP, comparativement à 49 au cours de l'année 2011-2012.

Les règlements à l'amiable

Entre le 1er avril 2012 et le 31 mars 2013, les avocats de la Direction du contentieux ont négocié des règlements dans 34 dossiers, dont 22 après qu'une action en justice a été intentée. Les 12 autres ont été obtenus à la suite de propositions de mesures de redressement signifiées aux parties par la Commission.

Les jugements obtenus

En 2012-2013, 52 jugements ont été obtenus dans des causes où la Commission était partie, soit 51 en matière de droits de la personne et l'autre en matière de droits de la jeunesse.

Parmi les 23 jugements au fond, trois ont été rendus par la Cour suprême du Canada, trois par la Cour d'appel du Québec, un par la Cour supérieure, 14 par le TDP, un par la Cour du Québec (Chambre de la jeunesse) et un par la Cour municipale. Par ailleurs, 29 jugements ont été rendus sur des requêtes incidentes. Le tableau qui suit compare ces données avec celles des deux années antérieures.

[5] Voir l'annexe III pour la liste détaillée des dossiers sur lesquels a porté l'activité judiciaire de la Commission en 2012-2013.

Tableau 37 : Jugements obtenus 2010-2013

Instance	2012-2013			2011-2012			2010-2011		
	Mérite	Requête incidente	Total	Mérite	Requête incidente	Total	Mérite	Requête incidente	Total
Tribunal des droits de la personne	14	13	**27**	13	7	20	14	15	29
Cour municipale	1	0	**1**	0	0	0	0	0	0
Cour du Québec	0	0	**0**	0	0	0	0	0	0
Cour du Québec (Chambre de la jeunesse)	1	0	**1**	1	2	3	0	3	3
Cour supérieure	1	12	**13**	0	5	5	0	3	3
Cour d'appel du Québec	3	4	**7**	3	4	7	1	4	5
Cour suprême du Canada	3	0	**3**	0	3	3	0	2	2
Total	23	29	**52**	17	21	38	15	27	42

Les jugements qui ont marqué l'activité judiciaire en 2012-2013

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (M. Rezko) c. Ville de Montréal (Service de police de la Ville de Montréal) « SPVM » et al. 2012 QCTDP 5

Tribunal des droits de la personne – Date du jugement : 18 avril 2012

Dans un premier jugement sur cette question, le Tribunal conclut que le plaignant a été victime de profilage racial de la part d'un policier du Service de police de la Ville de Montréal (SPVM) en raison de son origine ethnique, à la suite d'une intervention policière.

Au volant d'une voiture de luxe, un homme d'origine libanaise, associé en affaires du frère du plaignant, se stationne en face de l'entreprise dans le quartier Chabanel, pour livrer des échantillons de vêtements. Le plaignant est envoyé par son frère pour aller récupérer les échantillons. M. Rezko descend de l'immeuble en T-shirt et rejoint l'associé dans sa voiture où il prend quelques minutes pour vérifier les échantillons. Alors que le plaignant s'apprête à sortir de la voiture pour retourner à l'entreprise de son frère avec les échantillons, l'agent passe en voiture de police. Ce dernier allume ses gyrophares et se range derrière la voiture, qui est arrêtée dans une zone d'arrêt interdit.

Il s'ensuit une intervention par un agent auprès du plaignant et du conducteur de l'auto qui dure 53 minutes. Au cours de l'intervention, ce même agent a de la difficulté à identifier M. Rezko puisque ce dernier n'a pas ses cartes d'identité. En réponse au plaignant qui jure ne pas avoir ses cartes sur lui en faisant un signe de croix, le policier lui répond « Je m'en crisse de ton bouddhisme, ton catholique, tous les Arabes sont des menteurs ». L'intervention se conclut finalement par la remise d'un constat d'infraction par le policier à M. Rezko pour ne pas avoir porté sa ceinture de sécurité dans un véhicule en mouvement.

Afin de déterminer si le plaignant a été victime de profilage racial, la juge analyse les éléments suivants :

- Les motifs d'interception de la part du policier;
- Les propos prononcés au cours de son intervention;
- Les motifs de l'intervention.

Selon le Tribunal, l'interpellation sans motif raisonnable de M. Rezko, les insultes racistes proférées d'abord à son endroit puis envers son frère en raison de l'imprécision entourant sa date de naissance, les vérifications disproportionnées au sujet d'éventuels antécédents judiciaires et la remise d'un constat d'infraction, sont tous des actes successifs qui ont été posés sur la base du préjugé entretenu par le policier à l'endroit de l'ensemble de la communauté arabe.

Le Tribunal retient donc de l'ensemble de ces éléments, dont les propos discriminatoires relatifs à l'origine ethnique de M. Rezko et le fait que le policier ait été conscient de cette origine ethnique dès son interpellation, que dans l'exercice disproportionné de sa discrétion policière, le policier a fait subir à M. Rezko un traitement différencié constitutif de profilage racial. En outre, les insultes proférées ont porté atteinte au droit de M. Rezko à la sauvegarde de sa dignité sans discrimination ainsi qu'à son droit à la liberté, pendant la durée de l'intervention, et ce, au motif de son origine ethnique.

Le Tribunal condamne solidairement le SPVM et le policier à verser au plaignant un montant de 10 000 $ à titre de dommages moraux et condamne le policier à verser un montant de 8 000 $ à M. Rezko à titre de dommages punitifs.

Syndicat des copropriétaires Le Verrre-Bourg c. Delarosbil et Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse et Tribunal des droits de la personne 2012 QCCS 1750

Cour supérieure – Date du jugement : 20 avril 2012

M. Robert Delarosbil est une personne malentendante. Il souffre de la maladie de Ménière et est affecté de vertiges occasionnels. Il utilise un chien d'assistance pour pallier son handicap. Le syndicat de copropriété de l'immeuble où il demeure a exigé qu'il se départisse de son chien au motif que la déclaration de copropriété interdit la présence d'animaux. M. Delarosbil a porté plainte à la Commission pour discrimination fondée sur le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour le pallier. Après avoir mené une enquête, la Commission a reconnu que les droits de M. Delarosbil avaient été lésés, a recommandé des mesures de redressement et a saisi le TDP. En cours d'enquête, le syndicat de copropriété a intenté un recours en injonction devant la Cour supérieure pour forcer M. Delarosbil à se départir de son chien. En défense, ce dernier oppose le caractère discriminatoire de la déclaration de copropriété et de la demande du syndicat de copropriété.

Dans ce jugement, la Cour supérieure a accueilli la requête du Syndicat des copropriétaires Le Verre-Bourg pour l'émission d'une ordonnance de sursis et ordonné la suspension des procédures entreprises par la Commission devant le TDP, jusqu'à ce qu'un jugement final soit rendu par la Cour supérieure.

Par ailleurs, le 24 mai 2012, la Cour supérieure a accueilli la requête en intervention de la Commission, qui est maintenant partie au dossier.

Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR) c. Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse et Association des retraitées et retraités de l'éducation et des autres services publics du Québec et als. et La Résidence Le Monaco inc. 2013 QCCS 606

Cour supérieure – Date du jugement : 8 février 2013

Ce litige prend naissance par le dépôt d'une lettre reçue de l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées (AQDR) le 11 mai 2011, à la suite de la fermeture d'une résidence privée pour personnes âgées, Le Monaco, après un court préavis de six semaines.

L'AQDR fait valoir que la lettre quoique, non formelle, constitue une plainte portée en vertu de l'alinéa 3 de l'article 74 de la Charte qui permet de porter plainte sans le consentement des victimes d'exploitation au sens de l'article 48 de la Charte.

La Commission a adopté une résolution pour faire une enquête de sa propre initiative. L'AQDR ayant huit mandats exprès de huit ex-résidents, obtient le statut de plaignant et de représentant à leur égard. Par ailleurs, à l'égard des autres résidents, la Commission accorde à l'AQDR le droit d'intervenir sans pouvoir parler toutefois au nom des résidents qui ne lui ont pas donné un mandat.

Tout au long du processus d'enquête, l'AQDR a voulu jouer un rôle de porte-parole des personnes qui ne lui ont pas donné de mandat. La Commission s'y opposant, l'AQDR a alors déposé une requête en jugement déclaratoire à la Cour supérieure.

La Commission a fait valoir qu'il faut distinguer l'organisme ayant un statut de plaignant de celui ayant un statut de représentant dans l'application de l'article 74 lorsqu'il s'agit de personnes victimes couvertes par l'article 48 de la Charte. Ces arguments ont été repris ainsi par la Cour :

Permettre à un organisme plaignant le statut de représentant alors qu'il n'a aucun lien significatif ou mandat avec les victimes enfreindrait l'exercice de plusieurs de leurs droits fondamentaux.

> *L'organisme plaignant ne devrait pas avoir accès aux renseignements personnels concernant les victimes sans leur consentement. Dans le cas contraire, permettre cet état de fait, serait d'infantiliser les personnes âgées et une atteinte au droit au respect de leur vie privée.*

Quant à la portée du terme plaignant, la Cour explique :

> *L'AQDR ne doit pas confondre « statut de plaignant » avec celui de « statut de représentant ».*
>
> *Il ne faut surtout pas élargir la représentativité pour la mettre en contradiction avec d'autres droits tels que le respect de l'autonomie de la personne présumée victime d'exploitation.*

La requête a été rejetée et la position de la Commission quant à la portée du statut de l'organisme plaignant sans mandat de représentation, retenue.

Ce jugement a été porté en appel.

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (pour J. Pelletier et R. Potvin, agissant pour eux-mêmes et au nom de leur fils mineur J. Potvin) c. Commission scolaire des Phares 2012 QCCA 988

Cour d'appel du Québec – Date du jugement : 29 mai 2012

La Cour d'appel a révisé la décision du Tribunal, qui avait accueilli le recours de la Commission fondé sur la grille d'analyse établie par la Cour d'appel en 2006 en matière de droit à l'égalité dans les services éducatifs, dans un litige opposant les mêmes parties.

La décision du Tribunal faisait suite à une imposante preuve (25 témoins, cinq expertises et plus d'une centaine de pièces en demande et en défense, présentés dans le cadre d'une audition qui a duré 16 jours), concernant les services donnés à Joël de même que l'organisation des services par la défenderesse, démontrant l'existence d'une discrimination systémique envers les élèves présentant une déficience intellectuelle dans l'organisation des services adaptés. L'affaire *Joël Potvin 2* avait démontré selon le Tribunal que malgré une ordonnance claire de la Cour d'appel, le respect du droit à l'égalité de Joël dans le service éducatif, et celui des autres enfants vivant avec une déficience intellectuelle, demeurait illusoire, sans modification aux pratiques établies qui écartaient de la classe ordinaire ces enfants, de manière disproportionnée.

Sans refaire une analyse juridique justifiant un cadre distinct de celui établi par la Cour d'appel en 2006 dans l'arrêt *Potvin 1*, la Cour d'appel écartait selon la Commission, la grille analytique de l'arrêt *Potvin 1*. Ainsi, la Cour se substituait au Tribunal dans l'appréciation de la preuve, sans démontrer d'erreur manifeste et dominante dans les conclusions du Tribunal.

Cette décision de la Cour pourrait avoir comme conséquence de remettre en question une certaine stabilité judiciaire, en minimisant l'importance des étapes établies par la Cour d'appel en 2006 pour assurer de prioriser la classe ordinaire, que la Cour d'appel a qualifiée en 2006 de « norme générale », et ce, dans un litige de même nature, opposant les mêmes parties, alors que la décision n'avait pas alors été portée en appel en Cour suprême.

À l'égard de cette nouvelle décision, la permission d'en appeler à la Cour suprême du Canada a été refusée.

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Bertrand, 2013 QCTDP 6

Tribunal des droits de la personne – Date du jugement : 5 mars 2013

Le Tribunal a accueilli la demande de la Commission et a conclu que les plaignants, quatre hommes de couleur noire, ont été victimes de profilage racial lorsqu'on leur a demandé de montrer deux pièces d'identité à l'entrée du Bar O'Gascon, un bar de danseuses érotiques à Terrebonne.

Les quatre hommes, dont trois avaient entre 34 et 38 ans, se sont rendus au Bar O'Gascon dans la soirée. À leur arrivée, un premier portier procède à l'admission au bar lorsque subitement, un deuxième portier sort de l'intérieur et leur demande de s'identifier à l'aide de deux pièces d'identité. Trois des plaignants sont en mesure de montrer leurs cartes d'identité et d'être admis au bar, alors que le quatrième qui avait 38 ans, le plus vieux du groupe, n'a aucune pièce d'identité sur lui. Malgré son âge et l'insistance des autres plaignants du fait qu'il est majeur, il se voit refuser l'accès au bar.

La juge applique le cadre d'analyse qui a été élaboré par le Tribunal en matière de profilage racial dans l'affaire *Rezko*. Plus particulièrement, elle examine si la Commission a établi que :

- Les plaignants sont membres d'un groupe visé par un motif interdit de discrimination (ou ont été perçus comme membres, par le deuxième portier);
- Les plaignants ont fait l'objet, dans l'exercice d'un droit protégé par la Charte, d'un traitement différencié ou inhabituel de la part du deuxième portier;

- Le motif de la couleur des plaignants a été l'un des facteurs ayant mené le deuxième portier à traiter les plaignants de manière inhabituelle ou différenciée.

La juge constate que même s'il est légitime de vouloir s'assurer de la majorité des clients admis au bar, il est inhabituel de refuser l'accès à une personne âgée de 38 ans. Elle conclut ainsi que les plaignants ont fait l'objet d'un traitement différencié ou inhabituel de la part du deuxième portier. En analysant la preuve circonstancielle, la juge vient ensuite à la conclusion que ce traitement différencié était fondé, pour le moins en partie, sur la couleur des plaignants. À cet égard, la juge retient qu'au moment des faits, le bar faisait face à des problèmes de proxénétisme et de gangs de rue. Dans ces circonstances, la juge considère que l'intervention du deuxième portier était fondée sur des préjugés, conscients ou inconscients, voulant que les plaignants, en raison de la couleur de leur peau, soient plus susceptibles de menacer la sécurité au sein de l'établissement. L'exigence de montrer deux pièces d'identité avait ainsi comme objectif de vérifier l'identité des plaignants et non leur âge, le tout pour des motifs de sécurité.

Venant ainsi à la conclusion que les plaignants ont été victimes de profilage racial, la juge ordonne aux défendeurs de cesser toute pratique discriminatoire dans leur établissement et elle les condamne solidairement à verser à chacun des plaignants une somme de 3 000 $ à titre de dommages moraux.

Une requête pour permission d'en appeler à la Cour d'appel a été accueillie, principalement au motif que cette cour n'a jamais été saisie d'une cause de profilage racial dans un établissement commercial.

L'action de la Commission en matière d'accès à l'égalité en emploi

La mise en œuvre de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics

En vigueur depuis le 1er avril 2001, la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics vise les organismes publics qui emploient 100 personnes ou plus dans le secteur municipal, dans le réseau de l'éducation, de la santé et des services sociaux, ainsi que dans d'autres organisations comme les sociétés d'État, les établissements d'enseignement supérieur et le corps policier de la Sûreté du Québec.

L'état de situation des activités pour les organismes publics

Dès son entrée en vigueur, la Loi oblige des organismes publics à mettre en place un programme d'accès à l'égalité pour les femmes, les Autochtones, les minorités visibles et les minorités ethniques. En décembre 2005, les personnes handicapées s'ajoutent à cette liste.

Au 31 mars 2013, 474 organismes publics sont visés par la Loi. De ce nombre, 212 établissements appartiennent au réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) et 262 sont des organismes d'autres réseaux.

Au cours de la dernière décennie, le RSSS fait l'objet d'une importante réorganisation qui nécessite l'élaboration d'une nouvelle stratégie d'implantation des programmes d'accès à l'égalité, en collaboration étroite avec ses partenaires. Depuis 2009, les établissements de santé et de services sociaux doivent transmettre, pour les cinq groupes visés, un nouveau rapport sur l'analyse des effectifs reflétant les changements survenus au cours des années antérieures. Au cours de la dernière année, ils ont travaillé à l'élaboration de leur programme d'accès à l'égalité.

Quant aux autres organismes des réseaux de l'éducation, des municipalités, des sociétés d'État et des sociétés de transport ainsi que la Sûreté du Québec, qui produisaient déjà un rapport sur l'analyse des effectifs pour les femmes, les Autochtones, les minorités visibles et les minorités ethniques, ils ont rédigé un rapport distinct pour les personnes handicapées. Ils ont transmis leur rapport présentant les résultats de leur première période d'implantation. La Commission a entrepris dans un premier temps l'évaluation des rapports du réseau des commissions scolaires.

Le tableau suivant présente les étapes du programme d'accès à l'égalité franchies par les organismes publics au 31 mars 2013. Il dresse l'état des activités selon les étapes de réalisation prévues dans la Loi.

Tableau 38 : État de situation au 31 mars 2013

212 établissements du RSSS

Organisme (nombre)	Pourcentage	Étapes franchies pour les cinq groupes
2	1 %	Transmission du rapport sur l'analyse des effectifs
114	54 %	Élaboration du programme
96	45 %	Transmission du rapport d'élaboration

262 organismes autres que ceux du RSSS

Organisme (nombre)	Pourcentage	Étapes franchies pour les quatre premiers groupes
1	0,4 %	Transmission du rapport sur l'analyse des effectifs
0	0 %	Élaboration du programme
2	0,8 %	Transmission du rapport d'élaboration
2	0,8 %	Maintien de la représentation pour trois ans
15	6 %	Implantation du programme
214	82 %	Transmission du premier rapport d'implantation
1	0,4 %	Maintien de la représentation pour une deuxième période de trois ans
27	10 %	Implantation du programme pour une deuxième période de trois ans

Organisme (nombre)	Pourcentage	Étapes franchies pour le groupe des personnes handicapées
3	1 %	Transmission du rapport sur l'analyse des effectifs
5	2 %	Élaboration du programme
211	81 %	Transmission du rapport d'élaboration
3	1 %	Maintien de la représentation pour trois ans
39	15 %	Implantation des mesures pour une première période
1	0,4 %	Transmission du premier rapport d'implantation

Les données détaillées sont publiées sur le site Web de la Commission à l'adresse http://www.cdpdj.qc.ca/fr/droits-de-la-personne/responsabilites-employeurs/pae/Pages/etat-situation.aspx

Durant l'année 2012-2013, la Commission a produit 63 rapports d'élaboration consistant à exiger des organismes qui ont une problématique de sous-représentation de réaliser une analyse de leur système d'emploi et de préparer un plan d'action. La Commission a également émis huit avis d'implantation de leur programme ainsi que 27 rapports d'évaluation des résultats de leur première période d'implantation.

Les activités de promotion et de formation

En plus d'avoir comme mandat de surveiller l'application de la Loi, la Commission exerce aussi un rôle dans la promotion de l'accès à l'égalité en emploi. Au cours de la dernière année, elle a participé à plusieurs activités de promotion, dont celles-ci :

- trois rencontres du réseau des employeurs du Comité d'adaptation de la main-d'œuvre (CAMO) pour les personnes ayant un handicap de la région de Montréal;
- une rencontre avec des ministères membres du réseau fédéral de l'équité en matière d'emploi et de la diversité;
- trois rencontres avec le comité de soutien aux employeurs des cégeps et des commissions scolaires;
- une rencontre avec le comité interministériel de suivi de la stratégie des personnes handicapées en emploi;
- trois conférences sur les programmes d'accès à l'égalité en emploi à l'Université du Québec à Montréal (UQAM);
- six séances de formation sur l'élaboration d'un programme d'accès à l'égalité, offertes dans 42 établissements du RSSS (72 participants).

Lancement du rapport triennal 2007-2010

La Commission a publié, le 7 juin 2012, son troisième rapport triennal, 2007-2010, en vertu de la Loi sur l'accès à l'égalité dans des organismes publics. Ce rapport analyse les résultats de la sous-représentation des personnes handicapées et conclut que les organismes publics doivent tripler la représentation des personnes handicapées au sein de leurs effectifs. Le rapport est disponible à l'adresse suivante : http://www.cdpdj.qc.ca/Publications/Rapport_triennal_PAE_2007_2010.pdf

L'information en ligne

Depuis décembre 2006, la Commission publie, dans son site Web, les résultats des analyses concernant la sous-représentation à l'intérieur de tous les organismes et établissements soumis à la Loi.

La mise à jour de l'état de situation des organismes et des établissements soumis à la Loi est faite chaque mois et inclut maintenant les données pour le RSSS. Les données relatives aux entreprises qui doivent mettre en œuvre un programme d'obligation contractuelle sont également publiées dans le site.

Le programme d'obligation contractuelle

À ce jour, 273 entreprises sont tenues de mettre en place un programme d'obligation contractuelle du gouvernement du Québec. De ce nombre, 14 n'ont pas encore rempli leur engagement et se sont vu imposer une sanction par le gouvernement. Par ailleurs, depuis le début du programme, 111 dossiers ont été fermés par la Commission et sept entreprises ont atteint leurs objectifs.

Au 31 mars 2013, 140 entreprises étaient soumises à l'obligation d'implanter un programme d'accès à l'égalité. Depuis mars 2009, elles doivent inclure le groupe des personnes handicapées dans leur programme. Durant la dernière année, la Commission a transmis six rapports d'évaluation aux employeurs.

Le programme d'accès à l'égalité de Gaz Métro

La Commission assure la surveillance de l'application d'un programme d'accès à l'égalité pour les femmes désirant occuper un poste de technicienne, acquisition et exploitation chez Gaz Métro. En effet, un jugement de la Cour d'appel du Québec, rendu en juin 2011, confirmant le jugement du TDP, a ordonné à Gaz Métro d'implanter ce programme qui a été élaboré avec la collaboration de la Commission.

Le service-conseil en matière d'accommodement raisonnable

Le service-conseil en matière d'accommodement raisonnable a comme rôle d'accompagner les petites et moyennes entreprises, les grandes organisations ou les syndicats qui reçoivent une demande d'accommodement d'un employé ou de leur clientèle. Il agit pour prévenir la discrimination en permettant une meilleure compréhension de leur obligation juridique ainsi que des rôles et responsabilités de chacune des parties concernées.

Le nombre de demandes traitées en 2012-2013

Au cours de la dernière année, le service-conseil a reçu 124 demandes. De plus, 16 demandes étaient encore actives au 31 mars 2012, totalisant ainsi 140 demandes. Durant la même période, le service-conseil a fermé 127 de ces demandes et 12 demandes demeuraient actives au 31 mars 2013.

Tableau 39 : Demandes traitées entre le 1er avril 2012 et le 31 mars 2013

Demandes actives en début de période	Nouvelles demandes	Demandes fermées	Demandes actives en fin de période
16 (11 %)	124 (89 %)	127 (91 %)	12 (9 %)

Les demandes reçues

Au cours de la dernière année, le service-conseil a répondu à des demandes en provenance de petites et moyennes entreprises, ainsi que de grandes organisations. Le secteur privé est plus largement représenté dans l'ensemble des dossiers traités jusqu'à maintenant. Il est à souligner que les demandes du secteur public comprennent uniquement celles qui sont formulées par les bénéficiaires des services publics, puisque l'entente entre la Commission et le Secrétariat du Conseil du trésor spécifie que les demandes concernant le personnel de la fonction publique relèvent des ressources humaines des ministères concernés.

Tableau 40 : Provenance des demandes en 2012-2013

Nombre de demandes reçues	Secteur privé	Secteur public	Fondations, associations et autres
124 (100 %)	57 %	20 %	23 %

La répartition des demandes par motif de discrimination

Les motifs handicap et religion sont invoqués dans 83 % des demandes adressées au service-conseil. En 2012-2013, le service-conseil a traité majoritairement les dossiers relatifs au motif handicap, portant notamment sur le retour au travail après une absence prolongée. Le tableau suivant présente une répartition du nombre de demandes selon le motif de discrimination :

Tableau 41 : Répartition des demandes selon le motif de discrimination invoqué

Religion	Handicap	Autre*	Données non complétées**
44 (35 %)	59 (48 %)	10 (8 %)	11 (9 %)

*Sous « Autre », on trouve des demandes relatives aux motifs état civil; grossesse; sexe; race, couleur, origine ethnique ou nationale; langue.

** Sous « Données non complétées », on trouve le nombre de demandes pour lesquelles l'information demandée était plutôt d'ordre général, sans motif particulier.

Les collaborations du service-conseil

Les organisations publiques ou communautaires continuent de faire appel à l'expertise du service-conseil pour s'informer et être accompagnées dans la création d'outils de gestion ou de formation relatifs à l'accommodement raisonnable et à la discrimination.

Un service de formation pour les immigrants en Montérégie s'est adressé au service-conseil concernant une capsule de formation en ligne à l'intention des gestionnaires des PME de son territoire. La consultation a permis de faire certaines modifications, corrections et bonifications du document.

Le service-conseil a également été sollicité pour faire une présentation sur l'obligation d'accommodement raisonnable à l'école, dans le cadre du cours *École et environnement social* de la Faculté des sciences de l'éducation de l'Université de Montréal.

Un guide d'aide à la décision

En plus de poursuivre les interventions auprès de sa clientèle, le service-conseil a réalisé un guide de formation sur l'obligation d'accommodement raisonnable : *Guide virtuel, traitement d'une demande d'accommodement*.

Ce guide propose une marche à suivre pour traiter une demande d'accommodement raisonnable en offrant des conseils et des suggestions, en fournissant des outils pour que l'octroi ou le refus d'un accommodement raisonnable soit conforme aux principes de la Charte, et en offrant des informations mises à jour suivant l'évolution du droit.

Il est destiné plus particulièrement aux décideurs et autres gestionnaires à qui une demande d'accommodement est adressée. Il a été conçu dans le but de les aider à comprendre leurs obligations juridiques en vertu de la Charte, prévenir la discrimination dans leur milieu, établir les principales balises de l'accommodement raisonnable, les accompagner et les orienter dans leur prise de décision.

Ce guide est accessible en ligne dans le site Web de la Commission, à l'adresse suivante : http://www.cdpdj.qc.ca/fr/formation/accommodement/Pages/index.html. Cette formule permet une mise à jour régulière, notamment en fonction de l'évolution de la jurisprudence.

Le service-conseil : des exemples de cas

Modification du menu d'un centre de la petite enfance (CPE)

La direction d'un CPE, qui compte environ 80 enfants, sollicite le service-conseil au sujet de la demande d'une famille musulmane qui souhaite qu'on ne serve pas, à ses enfants, de viande ou de nourriture comportant de la gélatine, pouvant contenir des traces de porc. Le CPE ne compte qu'une seule personne pour la préparation des repas, il adapte déjà son menu si la demande est liée à un handicap et ne sert pas de viande de porc. La direction s'interroge donc sur son obligation légale et sur les solutions possibles.

La notion d'accommodement est liée à la contrainte excessive : un coût excessif ou une entrave indue à l'organisation du travail peuvent décharger une organisation de son obligation d'accommodement. Dans ce cas-ci, le CPE doit démontrer qu'il a envisagé tous les moyens raisonnables pour répondre à cette demande. Pour leur part, les parents ont également l'obligation de collaborer de bonne foi à la recherche d'une solution. Le service-conseil suggère une rencontre entre les parents et le CPE afin d'entamer un dialogue et de démontrer, de part et d'autre, son ouverture dans la recherche d'une solution.

La solution envisagée pour répondre à cette demande sans subir de contrainte excessive a consisté en un aménagement du repas les jours où le menu comportait de la viande en la remplaçant par un menu végétarien ou par des substituts, comme le suggère le guide alimentaire canadien, pour offrir en tout temps un menu équilibré.

Responsabilités d'une agence de placement vis-à-vis d'un employé atteint d'un handicap

Une agence de placement fait appel au service-conseil pour l'aider à gérer la situation d'un employé qui n'est plus en mesure d'occuper un poste générant un niveau de stress trop élevé à cause d'un handicap. L'employé fait partie d'une équipe qui accepte des mandats temporaires dans différents postes. L'agence veut savoir si elle doit l'accommoder et de quelle façon, notamment en regard des exigences de ses clients. Ces derniers ont-ils aussi une obligation en vertu de la Charte?

Selon le service-conseil, dans un premier temps, il serait pertinent de faire valoir la compétence de l'employé auprès du client et de tenter de trouver un emploi ou un horaire qui lui convienne. L'agence de placement ainsi que ses clients ont l'obligation de respecter la Charte, à défaut de quoi, l'employé pourrait porter plainte.

Le service-conseil suggère d'évaluer la possibilité d'offrir un autre poste à l'employé en relation avec ses compétences, de lui donner la formation nécessaire s'il y a lieu et de tenter de trouver un compromis. Chaque partie doit collaborer de bonne foi à la recherche de solutions et s'impliquer dans le processus. Une fois que l'agence aura pris tous les moyens pour trouver un accommodement, il est possible qu'aucun emploi ne convienne à l'employé. Dans ce cas, l'employeur aura malgré tout répondu à son obligation d'accommodement.

Remplacement d'un employé ayant moins de trois mois de service continu

Le propriétaire d'un marché d'alimentation s'adresse au service-conseil pour soumettre le cas d'un employé à temps complet, en congé de maladie, qui n'a pas accumulé trois mois de service continu. Il estime que le congédiement serait justifié puisque le salarié a rompu le lien de confiance en ne dévoilant pas ses problèmes de santé à l'entrevue. L'employeur ignore à quel moment l'employé pourra revenir au travail. Dans ce contexte, il se questionne sur les limites de l'obligation d'accommodement.

Le service-conseil mentionne que, de façon générale et selon les normes du travail, si l'employé ne répond pas aux exigences des tâches à l'intérieur d'une période de trois mois, l'employeur pourrait utiliser son pouvoir discrétionnaire et mettre fin à l'emploi. Cependant, en vertu des articles 10 et 16 de la Charte, l'employé est protégé sous le motif handicap, et ce, dès l'embauche. Il y a donc une obligation d'accommodement.

Par ailleurs, en vertu de l'article 18.1 de la Charte, l'employé n'avait pas à fournir d'informations de nature médicale pour être embauché. L'employeur lui-même ne pouvait s'enquérir de la bonne santé générale, ces questions pouvant être jugées discriminatoires. Dans les circonstances actuelles, si l'employé était congédié, une plainte pourrait être recevable à la Commission. Le fardeau de la preuve incomberait à l'employeur.

En ce qui concerne le retour au travail, le propriétaire peut demander un certificat médical afin d'obtenir les informations qui lui permettront de gérer son remplacement temporaire, mais aussi, éventuellement, poursuivre la démarche d'accommodement raisonnable à son retour, s'il y a lieu. Les informations requises

doivent être en relation directe avec les capacités de l'employé d'occuper ses fonctions. Le service-conseil rappelle au propriétaire qu'il doit agir avec prudence pour respecter la vie privée de la personne et lui garantir que les renseignements fournis demeureront confidentiels.

Modification d'un horaire de travail pour soins à donner au conjoint

La responsable des ressources humaines doit répondre à la demande d'une employée qui désire un accommodement de son horaire pour donner des soins à son mari qui vient de subir une opération. Dans ce contexte, est-ce qu'il y a une obligation d'accommodement? Quel motif pourrait être invoqué?

Le service-conseil considère que cette demande peut être rattachée, par association, au motif handicap, pour protéger le droit à l'égalité en emploi de l'employée.

En effet, le TDP a déjà accordé des dommages moraux à la mère d'un enfant handicapé discriminé en raison de l'utilisation d'un moyen pour pallier le handicap lors de son admission dans une garderie, aux parents d'un enfant handicapé discriminé dans l'octroi de services éducatifs par une commission scolaire et à une personne accompagnant des personnes noires ayant été discriminées en raison de leur race, couleur ou origine ethnique par le propriétaire d'un bar. La discrimination fondée sur l'état civil est interdite, ce qui comprend les conjoints. Un congédiement fondé sur le handicap ou sur la perception d'un handicap serait donc réputé discriminatoire au sens de la Charte.

Le service-conseil suggère de rédiger une entente d'accommodement d'une durée déterminée, en accord avec l'employée, qui pourra être renouvelée en fonction de l'évolution de la guérison de son conjoint. Un suivi de la mesure accordée permettra de faire les ajustements, si nécessaire.

Les travaux de recherche

L'analyse de la législation et des programmes gouvernementaux

Conformément au paragraphe 6 de l'article 71 de la Charte, la Commission a passé en revue les 59 numéros de la *Gazette officielle du Québec* et a analysé 62 projets de loi ou avant-projets de loi ainsi que les projets de règlement pour en vérifier la conformité à la Charte.

En plus des projets de loi et de règlement, des programmes gouvernementaux et des documents de consultation ont aussi été examinés dans le contexte des travaux de recherche qui sont menés selon deux axes : juridique et social. Cette analyse conduit à la préparation, pour la Commission, de commentaires, de mémoires ou de recommandations qui sont présentés dans la quatrième partie du présent rapport.

Le rôle consultatif de la Commission

Les demandes provenant de l'extérieur

Outre sa fonction d'analyse de la législation et des programmes gouvernementaux, la Commission exerce un rôle consultatif auprès d'intervenants externes, tels les ministères ou encore la société civile. La réponse à leurs demandes est tributaire des ressources dont dispose la Commission. En plus des demandes qui ont mené à des recommandations, d'autres ont fait l'objet d'avis ou d'études, et sont présentées dans la partie IV de ce rapport.

Tableau 42 : Provenance des demandes extérieures

Provenance de la demande	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Secteur public	-	-	-
Parlementaire : Mémoire* présenté à l'initiative de la Commission	2	5	4
Parlementaire : Mémoire* sollicité par les parlementaires	6	3	0
Ministère	12	16	9
Organisme public	4	6	7
Total partiel	24	30	20
Société civile	7	17	5
Total général	**31**	**47**	**25**

* Ces documents comprennent les lettres et les commentaires envoyés à la commission parlementaire compétente et les observations verbales formulées devant celle-ci sans mémoire.

La Commission contribue également aux rapports que le Québec doit déposer sur la mise en œuvre des conventions internationales sur les droits de la personne.

Les demandes provenant de l'interne

À la fonction consultative exercée par la DiRECC au nom de la Commission, s'ajoute une fonction de soutien interne.

Ce rôle d'appui prend de multiples formes : élaboration d'une position officielle, réponse à des demandes d'avis juridiques, élaboration d'avis et de conseils juridiques, soutien juridique au service-conseil en matière d'accommodement raisonnable, organisation de séances de sensibilisation destinées au personnel, analyses de données sociodémographiques pour soutenir les interventions publiques de la Commission ou faciliter le processus de traitement des plaintes, participation à des comités consultatifs dans le contexte d'enquêtes ainsi qu'à des enquêtes systémiques en matière de protection de la jeunesse et de droits de la personne. Durant l'année 2012-2013, 59 demandes de cette nature ont été traitées par la direction.

Les avis et études

Conformément au paragraphe 5 de l'article 71 de la Charte, la Commission dirige et encourage les recherches et les publications sur les libertés et droits fondamentaux. À cet égard, elle produit des avis et des études sur diverses questions touchant les droits et libertés de la personne.

Analyse des recommandations de l'avis de l'Institut national de la santé publique sur la circulation des aides à la mobilité motorisées sur le réseau routier au regard du droit à l'égalité

Accessible en ligne :
http://www.cdpdj.qc.ca/Publications/avis_aides_mobilite_motorisees.pdf

En 2007, en réponse à une recommandation formulée par la Table québécoise de la sécurité routière, la Société de l'assurance automobile du Québec et le ministère de la Santé et des Services sociaux ont confié à l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ) le mandat de réaliser un état de situation pour documenter la circulation des aides à la mobilité motorisées (AMM) afin de définir, le cas échéant, les éléments d'une réglementation provinciale. Il existe trois types d'appareils AMM : le fauteuil roulant motorisé, le triporteur et le quadriporteur. À la suite d'importants travaux de consultation, l'INSPQ a produit un avis en mai 2011, dans lequel il formulait plusieurs recommandations.

En octobre 2011, l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) a transmis à la Commission un avis dans lequel il recommandait qu'une analyse plus approfondie des risques potentiels de discrimination découlant des recommandations formulées dans l'avis produit par l'INSPQ soit réalisée par la Commission, à qui incombe ce mandat en vertu de la Charte. L'examen de la Commission a porté sur la conformité de ces recommandations au droit à l'égalité protégé par la Charte et aux principes énoncés dans la Convention relative aux droits des personnes handicapées, tels ceux de la participation sociale et de l'accessibilité.

La Commission reconnaît l'importance de l'objectif poursuivi, qui est d'accroître la sécurité des utilisateurs d'AMM et celle des autres utilisateurs des infrastructures routières. Cependant, elle a relevé de possibles atteintes au droit à l'égalité pour les personnes en situation de handicap qui utilisent une AMM comme moyen de pallier leur handicap ainsi que celles âgées, qui sont en perte de mobilité.

La deuxième recommandation de l'INSPQ, qui vise à définir dans le Code de la sécurité routière la catégorie « AMM » en tenant compte des caractéristiques de l'individu et de celles de l'appareil, en prenant soin de spécifier qu'une AMM est à la fois « conçue pour et utilisée par » une personne ayant des incapacités à la marche, pourrait entraîner des effets discriminatoires sur certains utilisateurs d'AMM dans l'exercice de leurs droits à la sûreté et à l'intégrité, au respect de leur dignité, au respect de leur vie privée et au droit de ne pas subir de discrimination dans l'accès aux moyens de transport et aux lieux publics et d'y obtenir les biens et services qui y sont disponibles.

La Commission a constaté l'absence de démonstration quant à la corrélation existante entre les facteurs de risque d'accident établis par l'INSPQ et les accidents et blessures associés à l'usage d'une AMM pour établir une telle distinction entre les utilisateurs. Dans ces circonstances, il devient difficile de justifier d'éventuelles atteintes au droit à l'égalité. C'est pourquoi elle est d'avis que la définition d'AMM ne devrait pas porter sur les caractéristiques de l'individu, mais sur celles du moyen utilisé pour pallier le handicap, en l'occurrence l'AMM.

Profilage racial et discrimination systémique des jeunes racisés – Rapport de la consultation sur le profilage et ses conséquences – Un an après : État des lieux

Accessible en ligne :
http://www.cdpdj.qc.ca/Publications/profilage_racial_1an_etat_des_lieux_2012.pdf

Un an après la parution de son rapport *Profilage racial et discrimination systémique des jeunes racisés*, la Commission a dressé un état des lieux qui se présente en trois temps : la réponse des organismes publics, le point de vue du milieu communautaire et les engagements de la Commission.

Dans une réponse concertée, coordonnée par le ministère de la Justice (MJQ), les ministères interpellés ont fait parvenir à la Commission la liste des actions déjà posées afin de contrer le profilage racial en date du 4 mai 2012. Il s'agit du MICC, du MSSS, du MELS, du MSP, du MJQ et du MESS. La Commission a noté que la majorité d'entre elles ont été prévues avant la sortie du rapport. Elles peuvent donc difficilement avoir été mises en oeuvre à la suite des recommandations que contenait celui-ci.

Le secteur de la sécurité publique ayant été largement ciblé dans le cadre de la consultation menée par le Commission, il est rapidement devenu évident que les municipalités et services de police ont un rôle important à jouer dans la mise en oeuvre des recommandations qui en ont découlé. Or, seuls la Ville de Montréal, le SPVM et la STM semblent avoir pris acte de ces recommandations au cours de la dernière année. Le 17 janvier 2012, ils rendaient publique la démarche envisagée par la Ville et ses services « pour lutter contre le profilage racial et social ».

Dans le deuxième volet, il est fait état du point de vue du milieu communautaire quant aux changements observés sur le terrain. Le sondage téléphonique effectué auprès de ces organismes a servi à vérifier si les personnes ont noté des modifications ou des incidents concernant le profilage racial, à mesurer l'usage que les organismes font du rapport et de recueillir les attentes des organismes envers la Commission. Bien que le questionnaire touche les trois secteurs abordés, les réponses ont principalement porté sur la sécurité publique et les minorités racisées et n'ont pas constaté d'amélioration. Malgré cette appréciation plutôt négative, plusieurs rapportent des initiatives visant à rapprocher les services policiers des communautés racisées. En ce qui a trait aux attentes vis-à-vis de la Commission, la très grande majorité des personnes interrogées encouragent cette dernière à poursuivre son travail de formation, d'éducation et de sensibilisation sur le profilage racial qu'elles jugent essentiel.

Un an après la publication de ce rapport, la Commission constate qu'il est trop tôt pour faire un véritable bilan de la mise en oeuvre de celui-ci. Ce premier état des lieux a cependant permis de constater, encore une fois, que la lutte au profilage racial et à la discrimination systémique est un travail de longue haleine. La Commission s'est engagée à continuer à demeurer à l'écoute des communautés racisées, et à poursuivre le suivi rigoureux qu'elle effectue des recommandations qu'elle a adressées aux différents acteurs institutionnels et des engagements qu'elle a elle-même pris.

L'action de la Commission en matière de promotion des droits

Les activités d'éducation et de communication

En vertu de l'article 71 de la Charte, la Commission a la responsabilité d'élaborer et d'appliquer un programme d'information et d'éducation. Ce dernier vise à promouvoir, à faire comprendre et accepter l'objet et les dispositions de la Charte et de la LPJ, ainsi qu'à coopérer avec toute organisation vouée à la promotion des droits et libertés de la personne, au Québec ou ailleurs.

Afin de s'acquitter de sa responsabilité en matière d'information et d'éducation, la Commission offre un éventail d'outils qui sont adaptés à divers publics et qui répondent à différents besoins : des séances de formation, des publications, son site Web ou encore des conférences et colloques.

Les séances de formation et d'information

Au cours de la dernière année, les activités de formation en milieu de travail ont porté sur les sujets suivants :

- les droits de la personne en milieu de travail;
- le recrutement, la sélection, l'embauche et la promotion de personnel;
- le dossier médical et les droits de la personne;
- les préjugés et le racisme;
- le harcèlement discriminatoire;
- la diversité dans le milieu de travail.

Les activités de formation offertes en milieu scolaire ont porté sur la Charte et sur la Convention relative aux droits de l'enfant, les ressources et outils de la Commission à l'intention du milieu scolaire, l'homophobie, le profilage racial, l'inclusion des élèves en situation de handicap, les besoins d'accommodement, la connaissance des droits et les responsabilités qui s'y rattachent. Les activités visent le personnel enseignant et non enseignant des établissements scolaires primaires, secondaires, collégiaux et universitaires, les administrateurs et les conseils d'établissement.

Quant aux séances en milieu communautaire, elles abordent le rôle de l'action communautaire dans l'implantation d'une culture des droits et libertés. Elles sont axées sur l'apprentissage des notions de droits et libertés que prône notamment la Charte et sur la manière d'appliquer ces notions au moment de l'élaboration d'un plan d'action de défense des droits par les organismes ou les acteurs du milieu. Voici la liste des formations qui ont été données :

- Vous avez le droit de connaître vos droits!;
- Lutter contre l'abus et la maltraitance des personnes aînées;
- Différents mais égaux : contrer les préjugés et le racisme;
- Au-delà des apparences : combattre le profilage racial et la discrimination systémique;
- Logement, discrimination et harcèlement discriminatoire;
- S'outiller pour mieux défendre ses droits : stratégies et plan d'action;
- Pour que l'avenir ne lui échappe pas! L'accommodement raisonnable et les personnes ayant des besoins particuliers;
- L'homophobie, une peur qui va droit au cœur;
- Le profilage social : une discrimination systémique envers les populations itinérantes.

La Commission a offert 413 activités d'éducation et de coopération aux organismes oeuvrant, entre autres, auprès des groupes ethniques, des groupes racisés ou des groupes religieux, des jeunes, des personnes en situation de handicap, des personnes âgées, des femmes, des lesbiennes, gais, bisexuels, transgenres (LGBT), des Autochtones, des personnes itinérantes, des travailleurs agricoles saisonniers et des aides familiales résidantes.

L'intervention auprès des populations les plus vulnérables

Au cours de l'année 2012-2013, le personnel de la Commission a fait des interventions éducatives auprès de certains groupes plus vulnérables afin de les sensibiliser et de les renseigner sur leurs droits et les recours dont ils disposent pour les rétablir, le cas échéant.

Des consultations sur le profilage racial et ses conséquences

Dans la foulée de la publication, en mai 2011, de son rapport sur le profilage racial, la Commission a fait des sessions de formation et tenu des rencontres de suivi auprès de plusieurs organismes représentant des groupes racisés.

Des formations pour les travailleurs migrants temporaires

La Commission a offert des séances de formation aux travailleurs agricoles, par l'entremise de la Coalition d'appui aux travailleurs et travailleuses agricoles (CATTA), et aux aides familiales résidantes, par l'entremise de l'Association des aides familiales du Québec et du Service d'interprète, d'aide et de référence aux immigrants (SIARI).

Des démarches pour le mieux-être des personnes âgées

La Commission participe à différentes tables de consultation et aux travaux de groupes qui s'intéressent à la situation des personnes âgées. Dans le cadre du Plan d'action pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées des communautés culturelles, elle participe aux travaux de deux comités de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal afin de mettre au point un outil de formation et de sensibilisation destiné aux intervenants.

Elle a aussi offert des ateliers de formation intitulés *Lutter contre l'abus et la maltraitance des personnes aînées*. Ceux-ci sont destinés autant aux agents multiplicateurs qu'aux groupes de défense qui les représentent et ils sont offerts un peu partout au Québec. La Commission a tenu des séances de formation en matière d'exploitation des personnes âgées auprès des centres de santé et de services sociaux (CSSS) dans diverses régions.

Des interventions en faveur des Premières Nations

La Commission a également poursuivi ses interventions pour le respect des droits des Premières Nations et a notamment donné des formations à des intervenantes et des travailleuses sociales du Centre d'amitié autochtone de Val-d'Or et de l'Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue, au sujet de l'exploitation des personnes âgées.

L'accommodement des étudiants et étudiantes en situation de handicap dans les établissements d'enseignement collégial

À la suite de la publication de son avis portant sur l'accommodement des étudiants et étudiantes en situation de handicap dans les établissements d'enseignement collégial, la Commission a tenu des rencontres de suivi, notamment avec la Fédération des cégeps, l'Association des collèges privés du Québec, l'Association des cadres des collèges du Québec et le ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche, de la Science et de la Technologie.

Le projet de sensibilisation sur l'accessibilité des établissements d'alimentation et des pharmacies

Au cours de l'automne 2009 et de l'hiver 2010, la Commission est saisie de plusieurs plaintes concernant l'accessibilité des terminaux de paiement bancaire dans des commerces. La Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN) représente alors la plupart des plaignants. Parallèlement, une réflexion s'amorce à propos du mode d'intervention le plus approprié pour répondre de manière préventive et systémique aux problèmes d'accessibilité soulevés par ces dossiers. Une recherche terrain est alors menée entre les mois de décembre 2010 et juin 2011 auprès de certaines chaînes afin d'évaluer leur performance en matière d'accessibilité. Au cours de l'année 2012-2013, le suivi a été effectué auprès des représentants de six chaînes (établissements d'alimentation et pharmacies) afin de les sensibiliser aux besoins des personnes en situation de handicap en matière d'accessibilité universelle, aux obstacles rencontrés lors de visites de leurs commerces et aux solutions possibles pour enrayer les obstacles et répondre à leurs obligations juridiques en vertu de la Charte, dont l'obligation d'accommodement raisonnable.

Les relations avec les médias

Le service des communications a émis 21 communiqués au cours de l'année. Il a répondu à plus de 300 demandes d'information de la part des médias, tandis que le président et les membres du personnel de la Commission ont accordé près de 90 entrevues.

Les interventions et les prises de position de la Commission ont d'ailleurs été citées à au moins 1 300 reprises, autant dans la presse que dans les médias électroniques, et ce, dans toutes les régions du Québec et à l'étranger.

Les jugements remportés par la Commission concernant le profilage racial ainsi que la discrimination à l'embauche des groupes racisés ont fait l'objet d'une importante couverture médiatique. Au mois de juillet, l'avis de la Commission sur la Loi spéciale visant à assurer le retour en classe des étudiants a également trouvé un vaste écho auprès des médias dans toutes les régions du Québec.

Enfin, les dossiers concernant l'exploitation des personnes âgées ainsi que la discrimination fondée sur le handicap, notamment l'utilisation d'un chien d'assistance comme moyen pour le pallier, ont aussi défrayé les manchettes.

Par ailleurs, le service des communications a poursuivi sa collaboration avec des organismes canadiens de défense des droits, entre autres en publiant un communiqué conjoint avec le Conseil canadien des défenseurs des droits des enfants et des jeunes, à l'occasion de la visite au Canada de M^me^ Marta Perez Maurás, Rapporteuse du Comité pour l'examen du rapport du Canada au Comité des droits des enfants de l'ONU. Il a aussi participé à la mise à jour des renseignements publiés dans le site Web de l'Association canadienne des commissions et conseil des droits de la personne (www.cashra.ca/fr).

Les nouvelles publications

En 2012-2013, la Commission a publié deux dépliants :

Prix Droits et Libertés 2012 – avril 2012

Le chien guide et le chien d'assistance : au service des personnes en situation de handicap (en collaboration avec la Fondation Mira) – mars 2013

Deux brochures :

Déclaration de services aux citoyennes et citoyens – mai 2012

Code de déontologie du personnel de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse – décembre 2012

Quatre rapports :

L'accommodement des étudiants et étudiantes en situation de handicap dans les établissements d'enseignement collégial – avril 2012

Rapport triennal 2007-2010 de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics – juin 2012

Profilage racial et discrimination systémique des jeunes racisés : Rapport de la consultation sur le profilage racial et ses conséquences – Un an après : État des lieux – juin 2012

Rapport d'activités et de gestion 2011-2012 – octobre 2012

Un nouveau site Web

La Commission a mis en ligne un nouveau site Web. Un comité de travail interne a permis d'orienter et de soutenir le développement de sa structure, de son apparence graphique et des nouveaux contenus.

Échelonné sur plus d'un an, ce projet a permis d'effectuer une refonte en profondeur du site, qui est désormais centré sur les besoins et les attentes des différents usagers. Ainsi, l'organisation de l'information a été repensée, de nouveaux contenus ont été ajoutés et tous les textes ont été réécrits et formulés dans un langage simplifié. Le résultat est un site convivial qui permet d'accéder facilement aux renseignements sur les services et les activités ainsi qu'aux publications et aux prises de position sur divers sujets d'actualité de la Commission.

Développé conformément au Standard sur l'accessibilité d'un site Web (SGQRI 008-01) du Secrétariat du Conseil du trésor, le site a fait l'objet de tests de fonctionnalité et d'utilisabilité avec des usagers avant sa mise en ligne, et, notamment, avec des personnes en situation de handicap, pour s'assurer que le contenu est aisément accessible. Pour ce faire, le service des communications a travaillé en partenariat avec la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN).

Faits saillants liés au nouveau site Web de la Commission

- Rubriques sur chacun des motifs de discrimination, sur les pratiques interdites (discrimination, harcèlement, exploitation, lésion de droits) et les domaines (logement, travail, actes juridiques, transports et lieux publics) où la discrimination et le harcèlement sont interdits;
- Diagramme interactif décrivant les étapes du traitement d'une plainte (en vertu de la Charte et en matière de protection de la jeunesse);
- Classement des publications plus convivial, nouveau moteur de recherche fonctionnel et nouveau lexique des termes juridiques;
- Navigation plus intuitive grâce à des menus de navigation et des menus contextuels bien positionnés dans les pages et un graphisme aéré et agréable.

Des statistiques

En 2012-2013, le nombre de pages vues a augmenté de 21 % par rapport à l'année dernière, en passant de 362 555 à 439 814 pages vues. Le nombre d'internautes ayant visité le site a quant à lui diminué d'un peu plus de 20 %, passant de 114 195 à 87 324.

La présence dans les médias sociaux

La présence de la Commission sur Facebook a été maintenue et une stratégie afin d'assurer une présence plus large dans les médias sociaux sera mise en œuvre au cours de la prochaine année.

La coopération avec les organismes internationaux et nationaux

Le rayonnement de la Commission, qui relève de son mandat de coopération, s'étend autant sur la scène pancanadienne qu'à l'international, notamment au sein de la Francophonie. Les paragraphes suivants présentent une rétrospective des principales activités de coopération réalisées en 2012-2013.

La coopération pancanadienne

L'Association canadienne des commissions et conseil des droits de la personne

En tant que membre de l'Association canadienne des commissions et conseil des droits de la personne, la Commission a participé, en juin 2012, à sa conférence nationale annuelle, qui s'est tenue à Winnipeg, ayant pour thème *Y sommes-nous?* Les séances visaient à souligner les réalisations en matière de droits de la personne et à établir les interventions ou les changements nécessaires pour promouvoir les droits et assurer l'égalité pour tous au Canada. Le président de la Commission a animé, avec deux autres experts, la séance « Points à considérer pour parvenir à des changements systémiques ». Il a expliqué comment la Commission a réussi à modifier ses pratiques relatives aux plaintes de discrimination en adoptant des solutions novatrices.

Par ailleurs, la Commission a continué de participer à un groupe de travail visant à recenser le travail et les priorités des commissions nationales des droits de la personne en relation avec la Convention relative aux droits des personnes handicapées. Elle a également participé au groupe de travail sur la Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones afin de promouvoir la mise en œuvre de la Déclaration des Nations Unies à l'échelle pancanadienne.

Le Conseil canadien des organismes de défense des droits des enfants et des jeunes

La Commission a poursuivi son engagement au sein du Conseil canadien des organismes de défense des droits des enfants et des jeunes, un organisme qui regroupe les défenseurs des droits des enfants nommés par dix provinces et un territoire. La conférence bisannuelle s'est tenue à Toronto les 4 et 5 décembre 2012. M^me^ Marta Perez Maurás, Rapporteuse du Comité pour l'examen du rapport du Canada au Comité des droits des enfants de l'ONU, a été invitée à cette conférence afin de constater sur place comment le Canada s'acquitte de ses obligations découlant de la mise en œuvre de la Convention relative aux droits de l'enfant.

La Commission a accueilli M^me^ Maurás à Montréal le 6 décembre 2012 dans le cadre de sa tournée au Canada. Elle y a rencontré des représentants de la Commission ainsi que des intervenants du milieu, notamment un juge de la Cour du Québec, Chambre de la jeunesse, la présidente de la Fédération des familles d'accueil et des ressources intermédiaires du Québec, une conseillère aux droits de la personne et aux affaires autochtones du ministère des Relations internationales, de la Francophonie et du Commerce extérieur, ainsi qu'un représentant du Conseil canadien pour les réfugiés et son vis-à-vis provincial.

La coopération internationale

La mission de coopération bilatérale avec le Défenseur des droits

Dans le contexte d'un partenariat établi depuis quelques années et avec le soutien financier du ministère des Relations internationales du Québec, la Commission entretient une relation privilégiée avec son homologue français, le Défenseur des droits.

Du 11 au 15 juin 2012, trois délégués du Défenseur des droits étaient de passage à la Commission. Une rencontre a eu lieu avec le président du comité de déontologie policière et le commissaire à la déontologie policière de Montréal. Une présentation générale du fonctionnement de leurs deux organisations a été faite. De plus, le sujet du contrôle d'identité et la question des fouilles ont été abordés. D'autres thématiques intéressaient le Défenseur des droits, notamment le traitement des plaintes de profilage racial ainsi que le cheminement des dossiers à la Direction du contentieux et l'aspect systémique des dossiers.

En matière de jeunesse, la Défenseure des enfants a eu l'occasion de visiter un centre jeunesse ainsi que les installations d'un centre de réadaptation en encadrement intensif et en garde fermée, et de discuter de l'appropriation des mécanismes de défense des droits des usagers en centre jeunesse. Une rencontre a eu lieu avec une juge de la Chambre de la jeunesse au cours de laquelle on a discuté de l'intérêt de l'enfant et de sa mise en valeur. Le rôle et le mandat du protecteur de l'élève ont fait l'objet d'échanges lors d'une rencontre avec la Commission scolaire de Montréal. Finalement, le directeur général ainsi que le directeur-conseil des affaires juridiques de l'Association des centres jeunesse du Québec ont présenté la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents.

Deux délégués de la Commission se sont rendus en France du 6 au 12 octobre 2012. La thématique principale de cette mission portait sur la question du handicap, que ce soit en relation avec l'accessibilité au transport, le handicap en milieu de travail ou l'intégration scolaire.

La délégation a également eu l'occasion d'assister à un séminaire international d'une journée le 8 octobre 2012, au cours duquel le président de la Commission a pris la parole. Organisé par le Défenseur, le séminaire s'intitulait « Contrôles d'identité et relations police-public : Pratiques de polices dans d'autres pays ».
Ce séminaire avait pour objectifs d'expliquer les raisons qui ont présidé à l'évolution des contrôles dans certains pays/villes en Europe (Royaume-Uni, Espagne) ainsi qu'aux États-Unis et au Canada, de décrire les pratiques mises en œuvre, d'ouvrir un débat sur les avantages et les limites de tels dispositifs et de rendre compte d'expériences étrangères innovantes en matière de relations police-public. La richesse des présentations par chacun des pays a été fort appréciée par la délégation québécoise d'autant plus que ce sujet est d'un grand intérêt pour la Commission.

Une rencontre avec une experte en handicap du département expertise et affaires judiciaires au Défenseur s'est avérée une excellente occasion de réfléchir aux principales délibérations du Défenseur en matière de scolarisation des élèves en situation de handicap. De plus, des échanges avec d'autres organismes au sujet de l'accessibilité au transport, l'intégration scolaire et le handicap ont également eu lieu entre autres, avec la Société nationale des chemins de fer, le Conseil économique, social et environnemental, la Direction générale de la cohésion sociale, la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie, l'Institut national supérieur de formation et de recherche pour l'éducation des jeunes handicapés et les enseignements adaptés, et l'Association pour favoriser l'intégration professionnelle.

Dans le contexte québécois, avec les chantiers qui sont actuellement développés (intégration scolaire, concept d'accessibilité universelle, profilage social et racial, contrôle d'identité), il n'y a aucun doute que cette visite permettra à la Commission d'intervenir avec encore plus de pertinence dans les débats publics qui auront lieu sur ces sujets dans un proche avenir.

L'engagement au sein de la Francophonie

L'Association francophone des Commissions nationales des droits de l'Homme

La Commission a poursuivi sa collaboration avec l'Association francophone des Commissions nationales des droits de l'Homme et a participé au quatrième congrès international qui s'est tenu à Casablanca, au Maroc, du 4 au 6 octobre 2012. L'objectif de ce congrès était de réfléchir sur les questions que soulève le respect des droits humains dans les lieux de privation de liberté afin d'outiller les Institutions nationales des droits de l'homme (INDH).

Le congrès était suivi d'un atelier sur l'examen périodique universel (EPU), organisé le 6 octobre 2012.
Cet atelier pratique et dynamique a permis aux participants de partager leurs expériences sur les différents thèmes abordés. Le président de la Commission a prononcé une conférence, « Les commissions des droits de l'homme provinciales ». L'atelier a permis d'expliquer de quelle manière les commissions provinciales canadiennes peuvent participer et contribuer au processus de l'EPU, et de définir les relations qu'elles entretiennent avec la Commission nationale au cours de ce processus.

L'accueil de délégations étrangères

En juin 2012, la Commission a reçu la visite d'une délégation du Guatemala. Le rôle et les responsabilités de la Commission et l'avis de la Commission portant sur la discrimination systémique à l'égard des travailleuses et travailleurs migrants ont été les principaux sujets abordés au cours de cette visite.

À l'occasion d'un voyage d'études au Canada, la Commission a reçu, le 9 octobre 2012, la directrice de la promotion de la femme, M^me^ Aissata Miningou de l'UEMOA (Union économique et monétaire ouest-africaine), une organisation régionale regroupant huit États membres. Celle-ci souhaitait mieux comprendre les lois et les programmes en matière d'équité en emploi et les stratégies à déployer pour institutionnaliser un programme d'accès à l'égalité tout en composant avec les résistances.

Le 11 octobre 2012, la Commission a rencontré une délégation de trois membres de l'Inspection générale des affaires sociales (IGAS). L'IGAS est un organisme-conseil français qui prépare des avis afin d'éclairer le gouvernement au sujet de diverses politiques sociales. La délégation souhaitait mieux connaître les pratiques québécoises en matière d'égalité professionnelle et particulièrement l'aspect pratique de la mise en œuvre des programmes d'accès à l'égalité et les outils conçus par la Commission à cet effet.

Dans le cadre du programme *Justice sans frontières* de l'École nationale de la magistrature, deux magistrats français étaient de passage au Québec, du 22 octobre au 2 novembre 2012. Des représentants de la Commission leur ont expliqué le rôle et les mandats de la Commission en matière de protection des droits au Québec et présenté les priorités de la Commission. La rencontre a également permis d'aborder la question de la protection des personnes inaptes et il y a eu une présentation de l'équipe d'intervention spécialisée pour contrer l'exploitation des personnes âgées.

Finalement, le 19 décembre 2012, la Commission a rencontré le colonel Thierry Cailloz, attaché de sécurité intérieure de l'Ambassade de France au Canada. Les échanges ont porté sur le rôle et les mandats de la Commission en matière de protection des droits au Québec ainsi que sur son rapport sur le profilage racial et ses conséquences.

PARTIE IV
LES RECOMMANDATIONS DE LA COMMISSION 2012-2013

L'accommodement des étudiants et étudiantes en situation de handicap dans les établissements d'enseignement collégial

Accessible en ligne :
http://www.cdpdj.qc.ca/Publications/accommodement_handicap_collegial.pdf

L'obligation d'accommodement des personnes en situation de handicap s'applique aussi aux étudiants fréquentant des établissements d'enseignement collégial, ayant des troubles d'apprentissage, des troubles de santé mentale ainsi que des troubles du déficit de l'attention, les handicaps dits émergents.

Dans un avis rendu public le 18 avril 2012, la Commission rappelle que les établissements d'enseignement collégial, publics et privés, sont tenus d'accommoder tous les étudiants en situation de handicap afin de respecter leur droit à l'égalité prévu à la Charte.

La croissance du nombre des demandes formulées à la Commission concernant l'accommodement de ces étudiants l'a incitée à mettre sur pied, en avril 2010, une table de travail. Celle-ci a réuni une trentaine d'organismes concernés par la question, dont les principaux acteurs du réseau collégial, public et privé, ainsi que plusieurs groupes de défense des droits des personnes handicapées. Ces travaux ont, entre autres, permis à la Commission de proposer certaines balises et d'émettre 36 recommandations. Ces recommandations s'adressent particulièrement au ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, aux établissements d'enseignement collégial, publics et privés, ainsi qu'à la Fédération des cégeps et à l'Association des collèges privés du Québec.

En raison de la hausse globale des clientèles étudiantes en situation de handicap à l'enseignement collégial, la Commission estime qu'il est opportun que les établissements d'enseignement collégial changent leurs pratiques afin de s'acquitter correctement de leur obligation d'accommodement à l'égard de tous les étudiants en situation de handicap, y compris les handicaps dits émergents. En effet, entre 2005 et 2009, le nombre d'étudiants en situation de handicap inscrits dans un programme de formation offert dans un cégep a quintuplé, passant de 860 à 4 309. Une forte proportion de cette augmentation est attribuable à la fréquentation des étudiants ayant des troubles d'apprentissage, des troubles de santé mentale ainsi que des troubles du déficit de l'attention.

La Commission recommande notamment de modifier la Loi sur les collèges d'enseignement général et professionnel et la Loi sur l'enseignement privé afin d'y inclure des dispositions établissant expressément les responsabilités des établissements d'enseignement collégial, publics et privés, concernant l'organisation des services aux étudiants en situation de handicap ainsi que les règles de mise en œuvre qui en découlent.

De plus, la Commission estime nécessaire de réviser les modalités actuelles de financement, dont celles prévues au programme *Accueil et intégration des étudiants handicapés au collégial*, afin qu'elles puissent s'appliquer aux étudiants ayant un handicap dit émergent. La révision du programme devra également permettre de l'harmoniser aux objectifs, orientations et voies d'action de la politique d'adaptation scolaire qui s'applique présentement à l'ordre d'enseignement primaire et secondaire.

Afin de créer un environnement favorable aux apprentissages et à la réussite de tous les étudiants en situation de handicap, la Commission recommande que l'ensemble des intervenants bénéficient de formation, d'accompagnement, d'appui de ressources externes, ou de collaboration avec le RSSS. La Commission est d'avis que cette démarche permettra aux intervenants de mieux cerner les enjeux organisationnels et pédagogiques relatifs à l'intégration des étudiants en situation de handicap et, à long terme, contribuera à optimiser les pratiques d'accommodement dans le réseau collégial, public et privé.

Les établissements d'enseignement, publics et privés, doivent fournir tous les efforts nécessaires afin de satisfaire à leur obligation d'accommodement envers les étudiants en situation de handicap à moins de contrainte excessive. L'obligation d'accommodement raisonnable est une obligation juridique qui découle du droit à l'égalité et qui s'applique dans une situation de discrimination. Elle consiste à aménager une norme ou une pratique de portée universelle en accordant un traitement différentiel à une personne qui, autrement, serait pénalisée. Il n'y a pas d'obligation d'accommodement en cas de contrainte excessive.

Mémoire à la Commission des transports et de l'environnement de l'Assemblée nationale - Projet de loi n° 57, Loi modifiant l'encadrement de l'utilisation des cinémomètres photographiques et des systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges et d'autres dispositions législatives

Accessible en ligne :
http://www.cdpdj.qc.ca/Publications/memoire_PL_57_cinemometre_photo.pdf

Le projet de loi propose de limiter à certaines catégories de propriétaires de véhicules routiers le droit de recourir à une procédure de désignation qui donne aux propriétaires qui ont reçu un constat d'infraction, alors qu'ils n'étaient pas les conducteurs du véhicule au moment où l'infraction a été constatée par un cinémomètre photographique ou un système photographique de contrôle de circulation aux feux rouges, la possibilité de désigner le conducteur.

Selon la Commission, les modifications proposées posent un problème du point de vue du respect de la présomption d'innocence, garantie par l'article 33 de la Charte, en vertu duquel toute personne accusée est présumée innocente jusqu'à ce que la preuve de sa culpabilité ait été établie suivant la loi. Elle a recommandé que la procédure de désignation soit maintenue pour toutes les catégories de propriétaires de véhicules routiers et elle a préconisé que des solutions administratives soient mises en place pour corriger les difficultés de gestion du traitement des formulaires afin que l'ensemble des propriétaires de véhicules continuent à avoir le droit d'établir par la procédure de désignation qu'ils ne conduisaient pas leur véhicule au moment de l'infraction.

Dans la Loi telle qu'adoptée, le législateur a maintenu l'approche proposée dans le projet de loi, sauf en ce qui concerne les propriétaires de véhicules de location à court terme qui ne sont plus exclus. Toutefois, la mise en vigueur des dispositions qui éliminent la procédure de désignation pour certaines catégories de propriétaires est suspendue et le régime actuel continue de s'appliquer provisoirement à eux. Les nouvelles dispositions ne pourront entrer en vigueur qu'au minimum six mois après le dépôt à l'Assemblée nationale d'un rapport préparé par le ministère des Transports. Ce rapport, qui devra être remis au gouvernement au plus tard le 6 décembre 2013, devra porter notamment sur l'application des dispositions relatives à la désignation du conducteur. Au cours de cette période, le ministère des Transports, le ministère de la Justice et le ministère de la Sécurité publique examineront les moyens alternatifs qui pourraient améliorer le traitement administratif des formulaires de désignation.

Mémoire à la Commission de la santé et des services sociaux de l'Assemblée nationale - Projet de loi n° 59, Loi concernant le partage de certains renseignements de santé

Accessible en ligne :
http://www.cdpdj.qc.ca/Publications/memoire_PL_59_renseignements_sante.pdf

Le projet de loi n° 59 a pour objet la mise en place d'actifs informationnels permettant notamment le partage de renseignements de santé jugés essentiels aux services de première ligne et au continuum de soins. Le projet de loi n° 59 vient confirmer la mise en œuvre du Dossier Santé Québec (DSQ) et en fixer les règles d'utilisation, six ans après la création de ce dernier en 2006. Le DSQ consiste en un relevé électronique contenant plusieurs renseignements importants sur les usagers du système de santé dans six domaines d'intervention clinique spécifiques : profil pharmacologique, examens de laboratoire, examens d'imagerie diagnostique, immunisation, allergies/intolérances, sommaire d'hospitalisation. Ce relevé peut être accessible aux diverses catégories de professionnels de la santé habilités (médecins, infirmières, pharmaciens, assistants techniques en pharmacie, archivistes médicaux, personnel clinico-administratif).

La Commission est très inquiète de ce que le projet de loi réserve un large pouvoir en matière d'encadrement des droits fondamentaux au gouvernement par la régulation déléguée plutôt que de le soumettre à l'examen du législateur. En raison d'un large recours à des normes déléguées, la Commission ne dispose pas d'une information suffisante pour se prononcer sur la conformité des règles à venir, en particulier en ce qui a trait à la protection de la vie privée et au respect du secret professionnel.

Au nombre des sujets qui inquiètent la Commission, on compte la qualité du consentement recueilli auprès des usagers en ce qui a trait au recours au consentement présumé, à la possibilité de refuser d'adhérer au DSQ et de refuser que des informations y soient consignées, de même qu'à la portée du refus quant à la communication des informations. De plus, le droit de rectification des usagers n'est pas suffisamment défini. La Commission s'inquiète également de l'insuffisance des balises en matière d'usage secondaire des données.

De la même manière qu'elle l'a exprimé dans le cadre du projet de Carte santé, la Commission reconnaît la pertinence et la désirabilité de la finalité du projet de loi à l'étude et du principe de l'utilisation des technologies de l'information afin de permettre aux usagers et aux professionnels de la santé de faciliter la transmission d'informations cliniques pertinentes. Les développements technologiques ne doivent cependant pas entraîner un renoncement à la protection des droits fondamentaux, même si de tels développements obligent à repenser la protection de la vie privée et du secret professionnel. Si de tels bouleversements advenaient, ils devraient impérativement, de l'avis de la Commission, faire l'objet d'un vaste débat démocratique et non pas être édictés dans une norme déléguée. De même, on ne peut plus présumer de l'acceptabilité sociale d'un tel projet quand des droits fondamentaux sont en jeu. Une telle acceptabilité doit être vérifiée.

De l'avis de la Commission, l'examen de l'acceptabilité sociale de banques de renseignements de santé informatisées au regard de l'exercice des droits fondamentaux des usagers devrait obligatoirement faire partie de toute analyse visant à évaluer la qualité, l'efficience et la performance du système québécois de santé. La Commission estime nécessaire que cet examen soit effectué par le Commissaire à la santé et au bien-être, dont c'est le mandat, et que le projet de loi proposé puisse intégrer des dispositions permettant de définir le rôle de ce dernier au regard du déploiement de ces banques et de leur effet sur le respect des droits des usagers du système de santé québécois.

Commentaires sur le projet de loi n° 56, Loi visant à lutter contre l'intimidation et la violence à l'école

Accessible en ligne :
http://www.cdpdj.qc.ca/Publications/memoire_PL_56_intimidation_violence_ecole.pdf

La Commission a accueilli avec satisfaction la volonté du gouvernement de lutter contre les pratiques d'intimidation et de violence qui sévissent dans les écoles. L'école est un lieu privilégié pour combattre activement les préjugés qui sont liés au sexisme, à l'homophobie, au racisme, à la pauvreté, sur ceux entretenus envers les personnes en situation de handicap et envers les personnes qui de manière générale ne sont pas conformes aux normes sociales véhiculées dans notre société.

La Commission croit toutefois que la lutte contre les violences passe avant tout par la prévention, l'inclusion et la réinsertion. Cette lutte doit également se faire dans un contexte de lutte aux discriminations. En ce sens, la Commission a encouragé le gouvernement à développer un curriculum d'éducation aux droits. Elle estime d'ailleurs que le gouvernement bénéficierait à bonifier son projet de loi afin de prévoir des mesures de prévention concrètes au plan de lutte contre l'intimidation et la violence. La Commission a formulé 19 recommandations de modification au projet de loi n° 56. De nombreuses modifications y ont été apportées, modifications qui mettent en œuvre plusieurs de ces recommandations.

Mémoire à la Commission de l'économie et du travail de l'Assemblée nationale – Projet de loi n° 60, Loi visant principalement la modernisation du régime de santé et de sécurité du travail et son application aux domestiques

Accessible en ligne
http://www.cdpdj.qc.ca/Publications/memoire_PL_60_domestiques.pdf

Ce mémoire a été préparé pour présentation à la Commission de l'économie et du travail de l'Assemblée nationale, le 29 août 2012. Le déclenchement d'élections générales le 1er août 2012 en a empêché la présentation.

La Commission a recommandé que le terme « domestique » soit remplacé dans la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (LATMP) et dans la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST) par l'expression « travailleuse ou travailleur domestique ».

La Commission s'est réjouie que la protection offerte en vertu de la LATMP et de la LSST soit élargie à certaines travailleuses domestiques, y inclus les gardiennes. L'exclusion des travailleuses domestiques qui exécutent leur fonction « sporadiquement ou pour une courte durée » constitue une amélioration de la situation actuelle, en ce que la plupart des travailleuses domestiques n'auront plus à assumer elles-mêmes leur couverture et que la plupart des gardiennes, qui sont actuellement totalement exclues, seront protégées. La Commission constate cependant que les « domestiques », au nombre desquels on compte les travailleuses domestiques, les gardiennes et les personnes qui effectuent d'autres tâches d'employé de maison font encore une fois l'objet d'une exception spécifique. La Commission a recommandé que cette exception prévue par le projet de loi n° 60 soit remplacée partout dans le projet de loi par l'exception prévue à la Convention n° 189 de l'Organisation internationale du travail, soit : « une personne qui effectue un travail domestique seulement de manière occasionnelle ou sporadique sans en faire sa profession ».

Elle a recommandé que la possibilité pour les travailleuses domestiques exclues de la protection automatique d'assumer elles-mêmes leur couverture en s'inscrivant à la CSST par l'entremise d'une association soit maintenue.

Par ailleurs, la Commission a réitéré certaines recommandations qu'elle avait formulées à l'égard du projet de loi n° 110, notamment que les pouvoirs de la CSST d'ordonner la réintégration d'une travailleuse domestique soient maintenus, et donc que les modifications prévues par les articles 29 à 31 du projet de loi n° 60 soient supprimées, et que l'introduction de la définition de « domestique » ne fasse pas perdre à certaines d'entre elles, qui font l'objet d'une exception, la protection de la LSST et en particulier le droit au retrait préventif de la travailleuse enceinte ou qui allaite.

Enfin, la Commission a recommandé que la faculté de la CSST de prévoir un programme de réintégration au travail, prévue par l'article 17 du projet de loi n° 60, devienne une obligation.

Commentaires sur le projet de règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence privée pour aînés

Accessible en ligne :
http://www.cdpdj.qc.ca/Publications/commentaires_certificat_residence_aines.pdf

La Commission a constaté que le projet de règlement introduit plusieurs dispositions qui répondent à des recommandations qu'elle fait depuis plusieurs années, en particulier celles qui concernent le respect du bail, le code d'éthique, la formation du personnel et les mesures pour assurer le droit à l'information des résidents. De plus, elle observe avec satisfaction que le gouvernement a tenu compte des commentaires qu'elle a formulés sur l'avant-projet de règlement concernant les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence pour personnes âgées. Elle a cependant émis quelques recommandations sur certaines dispositions de ce projet de règlement :

- Une disposition prévoit que les résidences qui accueilleraient exclusivement moins de cinq personnes liées à l'exploitant par la parenté, le mariage, l'union civile ou l'union de fait, seraient entièrement exemptées de l'application du règlement. Ces résidences seraient également totalement exclues du régime de certification des résidences. La Commission recommande donc que le projet de règlement soit amendé afin de limiter l'exemption visant les personnes liées aux situations où la chambre ou le logement et les services ne sont pas offerts contre rémunération;
- Le projet prévoit des dispositions qui visent à exclure les résidences de petite taille de l'application de certaines dispositions du règlement, telles la formation du personnel, certaines règles de santé ou de sécurité, l'adoption d'un code d'éthique ou d'un registre des incidents, par exemple. La Commission recommande que les dispositions en cause soient révisées afin d'introduire les assouplissements, lorsqu'ils sont nécessaires, plutôt que de prévoir une exclusion globale de certaines obligations pour les petites résidences;
- Le projet de règlement prévoit des dispositions relatives à l'évaluation de l'autonomie d'un résident ou d'une personne qui souhaite devenir résidente. À cet égard, la Commission rappelle qu'il est nécessaire de clarifier les conséquences juridiques, d'une part, lorsqu'un refus d'être évalué entraîne le risque que la personne ne reçoive pas les services adaptés à ses besoins et, d'autre part, du fait qu'un exploitant invoque son obligation de proposer des évaluations afin de faire une sélection potentiellement discriminatoire des résidents actuels ou des candidats résidents. De plus, la Commission recommande que l'évaluation de l'autonomie soit réalisée de manière indépendante et par des personnes formées pour le faire, afin de prévenir les risques d'exploitation de la personne âgée;
- Le projet de règlement distingue les résidences pour personnes âgées autonomes et les résidences pour personnes âgées semi-autonomes. Les résidences pour personnes âgées semi-autonomes sont celles qui offrent des services d'assistance personnelle ou des soins infirmiers. Toutefois, ni la Loi sur les services de santé et les services sociaux ni le projet de règlement ne définissent ce qu'on entend par « personnes âgées autonomes » et « personnes âgées semi-autonomes », bien que la distinction entre ces deux groupes de résidents constitue un des éléments substantiels du règlement.

Commentaires sur la Loi permettant aux étudiants de recevoir l'enseignement dispensé par les établissements de niveau postsecondaire qu'ils fréquentent (L.Q., 2012, chapitre 12)

Accessible en ligne :
http://www.cdpdj.qc.ca/Publications/commentaires_PL_78.pdf

La Commission a produit un avis sur la loi spéciale visant à assurer le retour des étudiants en classe. Son analyse conclut que cette loi porte atteinte à des libertés fondamentales garanties par la Charte.

L'avis rappelle que la Charte québécoise est une loi fondamentale qui a un statut quasi constitutionnel et qui a préséance sur les autres lois du Québec. L'article 52 de la Charte prévoit qu'aucune disposition législative, même postérieure à la Charte, ne peut déroger aux articles 1 à 38, à moins que cette loi n'énonce expressément que cette disposition s'applique malgré la Charte.

La Commission est d'avis que les articles 12 à 31 de la Loi portent atteinte directement ou indirectement aux libertés fondamentales, soit les libertés de conscience, d'opinion, d'expression, de réunion pacifique et d'association garanties par la Charte. Ces articles de la Loi ne répondent pas au test de justification découlant de la jurisprudence de la Cour suprême en application de l'article 9.1 de la Charte.

Ces articles de la Loi devraient par conséquent être déclarés inapplicables en droit, puisque le législateur n'y a pas dérogé expressément, conformément à l'article 52 de la Charte.

Plus précisément, la Commission considère que les articles suivants sont contraires à la Charte :

- L'article 13 parce qu'il porte atteinte aux libertés d'expression, de réunion pacifique et d'association. Formulé en termes larges et imprécis, il interdit des gestes et des activités protégés par les garanties relatives aux libertés fondamentales;
- L'article 14 parce qu'il porte atteinte à la liberté de réunion pacifique et, de ce fait, aux libertés d'expression et d'association en interdisant tout rassemblement à l'intérieur d'un édifice où sont donnés des services d'enseignement, sur le terrain ou dans un rayon de 50 mètres des limites externes de celui-ci;
- Les articles 12 à 14 parce qu'ils portent atteinte à la liberté de conscience des personnes visées en les obligeant à passer outre à leur sentiment de solidarité et à leur conviction;
- L'article 15 parce qu'il porte atteinte à la liberté d'association en imposant aux associations visées un principe distinct de responsabilité, comprenant une obligation de moyen eu égard à un contrôle qu'elles n'ont pas, ni en fait ni en droit, sur leurs membres;
- Les articles 16 et 17 parce qu'ils portent atteinte aux libertés d'expression et de réunion pacifique en instaurant un régime de déclaration préalable pour toute manifestation de 50 personnes ou plus;
- Les articles 18 à 31 parce qu'ils portent atteinte aux libertés d'expression, de réunion pacifique et d'association en raison notamment de la sévérité des sanctions et du doute qu'ils soulèvent quant à ce qui est permis ou non.

Le 21 septembre 2012, le gouvernement du Québec rendait le décret 924-2012 concernant la cessation d'effet de la Loi permettant aux étudiants de recevoir l'enseignement dispensé par les établissements de niveau postsecondaire qu'ils fréquentent. En vertu de ce décret, il a ainsi été ordonné la cessation d'effet, à l'article 1 de la Loi, des définitions « association d'étudiants », « fédération d'associations » et « salarié », des articles 2, 3, 5, 10 à 34 et, à l'article 35, des mots « à l'exception de la section III qui relève du ministre de la Sécurité publique ».

Commentaires sur le projet loi n° 70, Loi facilitant les actions civiles des victimes d'actes criminels et l'exercice de certains autres droits

Accessible en ligne :
http://www.cdpdj.qc.ca/Publications/Commentaires_PL_70_Victimes_actes_criminels.pdf

Dans ses commentaires, la Commission salue la modification proposée à l'article 71 du Code civil du Québec qui lèverait une restriction aux droits des personnes transsexuelles. Elle propose que des modifications supplémentaires soient introduites au Code civil afin d'assurer le respect des droits en toute égalité des personnes transgenres. Elle recommande que les articles 71 et 72 du Code civil du Québec soient modifiés et établissent des conditions de changement des mentions du sexe et du prénom qui sont conformes aux droits de la personne.

La Commission se réjouit que le projet de loi instaure des mesures qui favorisent le droit des personnes sourdes et analphabètes de disposer en toute égalité de leurs biens par testament en leur permettant de recourir à un interprète en langue des signes. Elle recommande toutefois que le terme « sourd-muet » soit remplacé par le terme « sourd ». La Commission est par ailleurs favorable au libellé proposé à l'article 729 du Code civil qui lui apparaît plus respectueux des personnes analphabètes.

Enfin, la Commission est heureuse d'une des finalités recherchées par les modifications au projet de loi, soit de faciliter le recours aux victimes qui souhaitent être compensées pour le préjudice résultant d'un acte qui a porté atteinte à leur personne. Elle estime toutefois que les modifications proposées ne permettront pas de lever l'ensemble des obstacles que rencontrent ces victimes, notamment celles qui ont été victimes d'agression sexuelle et de voies de fait en contexte de violence conjugale. Ainsi, elle recommande d'introduire des dispositions au Code civil qui ne limitent pas dans le temps toutes les victimes d'actes de nature sexuelle et celles d'actes portant atteinte à la personne d'autre nature lorsqu'il existe un lien d'intimité, d'autorité ou de dépendance entre la victime et son agresseur, à introduire leur action en réparation du préjudice. Si cette proposition n'était pas retenue par le législateur, le fait de présumer légalement, et non en fait, que la personne est dans l'impossibilité d'agir jusqu'au moment du dépôt de sa demande en justice, dans les cas d'un préjudice résultant d'un acte de nature sexuelle ou portant atteinte à la personne, s'il existe soit un lien d'intimité, d'autorité ou de dépendance entre elle et son agresseur apparaît comme une solution de remplacement pour les victimes de ce type d'actes.

Mémoire à la Commission des institutions de l'Assemblée nationale - Projet de loi n° 12, Loi modifiant la Loi sur la police concernant les enquêtes indépendantes

Accessible en ligne :
http://www.cdpdj.qc.ca/Publications/memoire_pl12_enquetes_police.pdf

Dans son mémoire, la Commission salue la création du Bureau des enquêtes indépendantes (BEI) qui mettra fin à la pratique des « enquêtes de la police sur la police », mais recommande des amendements au projet de loi n° 12 pour assurer la crédibilité de ce nouvel organisme et rétablir la confiance de la population lorsque des policiers sont impliqués dans des événements ayant entraîné un décès ou des blessures graves.

Conformément à son mandat, c'est à la lumière de la Charte que la Commission a analysé le projet de loi, notamment en se fondant sur l'article premier de la Charte relatif au droit à la vie, à la sûreté et à l'intégrité et sous l'angle de l'article 10 pour le droit à l'égalité et contre la discrimination.

Quatre critères ont guidé l'analyse de la Commission : indépendance, impartialité, transparence et imputabilité.

Selon la Commission, la loi devrait préciser des balises relativement à la procédure de ces enquêtes. Par exemple, dans la version actuelle du projet de loi, c'est au gouvernement que revient l'autorité d'établir les règles concernant le déroulement des enquêtes. Or, ces règles soulèvent des enjeux majeurs, notamment quant aux définitions des principaux termes utilisés ou sur les devoirs et obligations respectifs des différents intervenants.

Un autre enjeu qui nécessite des amendements sur le plan de l'indépendance et de l'impartialité du processus a trait à la proportion des enquêteurs composant le BEI qui pourrait être d'ex-policiers. À ce sujet, la Commission est d'avis que les enquêteurs du BEI devraient être majoritairement des civils n'ayant jamais été policiers. L'équipe du BEI ne devrait, qu'au besoin, s'adjoindre l'expertise d'ex-policiers. De plus, le BEI devrait avoir le pouvoir de mener des enquêtes de sa propre initiative et de recevoir un signalement de toute personne, et non pas seulement du ministre.

Par ailleurs, deux conditions doivent être réunies afin d'assurer la transparence du processus d'enquête. D'une part, garantir le caractère permanent et public des règles applicables. Et d'autre part, que les résultats d'enquête soient clairement expliqués et communiqués aux proches et au public.

Des amendements devraient être apportés au projet de loi en vue de rendre le processus d'enquête transparent. Le directeur du bureau devrait avoir l'obligation d'aviser le public lorsqu'une enquête est entreprise et il devrait rendre public un rapport exposant et motivant ses conclusions à la fin de chaque enquête, une fois connue la décision de déposer ou non des accusations et en tenant compte des règles relatives à la preuve dans le cas où il y a poursuite.

Le critère de l'imputabilité du mécanisme d'enquête indépendante y est aussi abordé. Cette notion implique que le BEI rende compte de son action et prenne acte des manquements soulevés quant à celle-ci. L'objectif visé est d'avoir un processus ouvert qui permettra tant au public qu'aux représentants élus d'évaluer la crédibilité et l'efficacité de ces enquêtes et d'avoir la possibilité d'apporter ou de suggérer des mesures correctives au besoin.

Mémoire à la Commission de la culture et de l'éducation de l'Assemblée nationale - Projet de loi n° 14, Loi modifiant la Charte de la langue française, la Charte des droits et libertés de la personne et d'autres dispositions législatives

Accessible en ligne :
http://www.cdpdj.qc.ca/Publications/memoire_PL14_Charte_langue_francaise.pdf

La Commission recommande de modifier certaines dispositions du projet de loi n° 14 qui prévoient des changements importants à la Charte des droits et libertés de la personne et à la Charte de la langue française.

Dans son mémoire, la Commission s'interroge notamment sur les incidences juridiques des modifications proposées à la Charte des droits et libertés de la personne.

Le projet de loi n° 14 propose de modifier le préambule de la Charte des droits et libertés de la personne par l'ajout d'un « considérant » visant à affirmer le statut officiel de la langue française au Québec. Le préambule de la Charte énonce des valeurs qui sous-tendent les droits et libertés qui y sont affirmés, telles la dignité, l'égalité, la liberté, la justice et la paix, et qui permettent d'en établir le contenu et la portée.

La Commission estime qu'il est tout à fait légitime d'adopter des mesures pour renforcer le statut du français comme langue officielle. Toutefois, l'affirmation du statut officiel d'une langue ne constitue pas un droit de la personne protégé en vertu du droit international, puisqu'il ne s'agit pas d'une valeur inhérente à la personne humaine, ni d'un principe relié aux droits et libertés. La Commission estime donc que cette disposition n'a pas sa place dans le préambule de la Charte des droits et libertés de la personne.

Le projet de loi n° 14 propose également d'insérer trois nouveaux droits dans la Charte des droits et libertés de la personne : le droit de vivre et travailler en français au Québec, le droit pour toute personne qui s'établit au Québec d'apprendre le français et de bénéficier de mesures d'accueil et d'intégration à la vie québécoise et le droit de recevoir l'instruction publique gratuite en français.

La Commission considère que le premier droit proposé, celui de vivre et travailler au Québec en français, est un droit qui a sa place dans une loi telle que la Charte de la langue française. Mais il ne constitue pas un droit de la personne, que ce soit au sens du chapitre premier de la Charte des droits et libertés de la personne ou d'un autre de ses chapitres.

La Commission accueille favorablement l'insertion d'un nouveau droit qui garantirait aux nouveaux arrivants le droit d'apprendre le français et de bénéficier de mesures d'accueil et d'intégration à la vie québécoise, mais recommande que ce nouveau droit figure au chapitre IV de la Charte, sous le titre modifié de Droits économiques, sociaux et culturels. À cet égard, il faut rappeler que la Commission réclame le renforcement de la portée juridique des droits économiques et sociaux depuis plus de 10 ans.

Enfin, le troisième nouveau droit proposé, celui de recevoir l'instruction publique en français, n'est pas indispensable dans la mesure où un tel droit résulte déjà de la conjonction de l'article 40, qui reconnaît le droit à l'instruction publique gratuite, et de l'article 10, qui interdit la discrimination fondée sur la langue. Cet ajout aurait cependant l'avantage de renforcer le droit à l'instruction publique en français et sa mise en œuvre, et permettrait d'améliorer l'accès à des services de francisation.

La Commission constate avec satisfaction que l'article 77 du projet de loi propose une modification à la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance visant à permettre de concilier les buts poursuivis par le programme éducatif avec les réalités du milieu autochtone.

En ce qui a trait aux modifications apportées à la Charte de la langue française en matière de langue du travail, la Commission s'interroge sur l'opportunité de créer un nouveau recours. En effet, les victimes de discrimination ou de harcèlement lié à l'utilisation du français en milieu de travail disposent déjà de plusieurs possibilités de faire valoir leurs droits et l'ajout d'un nouveau recours risque d'engendrer des embûches procédurales supplémentaires.

De plus, la Commission accueille favorablement les dispositions du projet de loi n° 14 concernant la Loi sur l'immigration au Québec (LIQ) et la Loi sur le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (LMICC), notamment celles qui renforcent les orientations, les politiques et les programmes gouvernementaux d'accueil et d'intégration des nouveaux immigrants. À ce sujet, elle réitère sa recommandation que le gouvernement s'engage à faire de la francisation des immigrants une réelle priorité, renforce les mesures financières destinées à inciter les immigrants à suivre des cours de français et tienne compte des réalités sociodémographiques régionales dans son offre de services de francisation.

Par ailleurs, la Commission considère que l'élaboration de politiques gouvernementales d'intégration et de francisation, en vertu de la LMICC, qui font l'économie de mesures concrètes et énergiques de lutte contre le racisme et la discrimination en emploi, ne résoudra pas la problématique persistante de la sous-performance économique des immigrants appartenant aux minorités racisées et de la discrimination systémique qu'ils subissent en emploi. Ainsi, la Commission recommande depuis plusieurs années l'adoption d'une véritable politique gouvernementale de lutte contre le racisme et la discrimination qui cite explicitement, aussi bien dans son intitulé que dans ses objectifs, la problématique du racisme et de la discrimination.

Commentaires sur le projet de Règlement modifiant le Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles

Accessible en ligne :
http://www.cdpdj.qc.ca/Publications/commentaires_reglement-aide-personnes-famille.pdf

La Commission considère que les principales modifications au Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles sont susceptibles de contrevenir à plusieurs dispositions de la Charte et demande au gouvernement du Québec de ne pas les édicter.

Ainsi, la Commission conclut que les trois principales modifications proposées, soit celle visant à restreindre l'admissibilité à l'allocation pour contraintes temporaires pour enfants à charge pour les familles biparentales, celle visant à repousser l'admissibilité à cette allocation de 55 à 58 ans et celle visant à restreindre le remboursement des frais de transport et d'hébergement des personnes ayant recours aux services d'un centre de traitement en toxicomanie, sont contraires aux droits protégés par la Charte, une loi de nature quasi constitutionnelle.

Ces modifications contreviennent notamment au droit à la vie, à la sûreté et à l'intégrité physique et psychologique; au droit à la sauvegarde de sa dignité; au droit à l'égalité; au droit d'un enfant à la protection, à la sécurité et à l'attention et au droit à des mesures d'assistance financière et à des mesures sociales, susceptibles d'assurer un niveau de vie décent. Un niveau de vie décent, garanti au besoin par des mesures sociales, est un préalable à l'exercice effectif des droits et libertés de la personne qui ne peut être conditionné par des mesures d'aide à l'emploi.

À défaut de hausser les prestations afin d'assurer un niveau de vie décent aux personnes admises au programme d'aide sociale, la Commission recommande de maintenir l'allocation pour contraintes temporaires et de réévaluer les mesures proposées pour favoriser l'intégration en emploi.

Dans cette analyse, la Commission rappelle que la discrimination et les préjugés jouent un rôle déterminant quant aux possibilités d'insertion ou de réinsertion au travail, notamment des femmes, des personnes en situation de handicap, des personnes racisées ou encore des personnes de 55 ans et plus. En effet, la participation de certains groupes au travail rémunéré est plus difficile indépendamment du contexte économique.

Elle souligne que les préjugés sur les prestataires de l'aide sociale, souvent bien ancrés, peuvent donner lieu à de la stigmatisation et de l'exclusion de la part d'employeurs potentiels. L'insertion socio-économique n'est dès lors plus un simple problème d'employabilité ni une question de capacité individuelle de se prendre en main.

Quant aux modifications proposées visant à restreindre l'allocation pour les familles ayant un enfant à charge, elles portent atteinte au droit à l'égalité puisqu'il s'agit de discrimination fondée sur l'état civil qui compromet, entre autres, le droit à des mesures d'aide financière visées par l'article 45 de la Charte.

Enfin, les modifications proposées au Règlement visent des gens en situation de pauvreté pour qui les frais de transport et d'hébergement relatifs à un traitement dans un centre offrant des services en toxicomanie constituent un obstacle qui risque d'être insurmontable dans la plupart des cas. La Commission rappelle que la jurisprudence a confirmé que la dépendance devant mener à des traitements en toxicomanie est une maladie pouvant être associée à un handicap au sens de la Charte.

Ces modifications risquent donc d'avoir pour effet de créer des distinctions entre les types de toxicomanie et de rendre certaines personnes inadmissibles à une prestation spéciale en raison de la gravité de leur handicap. Pour la Commission, une telle distinction ou exclusion compromettrait le droit des personnes visées à des mesures sociales, mais aussi leur droit à la vie, à la sûreté et à l'intégrité physique ou psychologique.

Commentaires sur le projet de Règlement sur les autorisations d'accès et la durée d'utilisation des renseignements contenus dans une banque de renseignements de santé d'un domaine clinique

Accessible en ligne :
http://www.cdpdj.qc.ca/Publications/commentaires_renseignement_sante_domaine_clinique.pdf

Le projet de Règlement sur les autorisations d'accès et la durée d'utilisation des renseignements contenus dans une banque de renseignements de santé d'un domaine clinique ne rassure pas la Commission quant à l'opérationnalisation de la protection de la vie privée et du secret professionnel, et ce, peu importe l'interprétation retenue. Ou bien les autorisations d'accès seront trop vastes pour répondre « aux stricts besoins des bénéficiaires », ce qui constitue une atteinte au droit au respect de la vie privée et du secret professionnel, ou bien les critères devant guider l'attribution des autorisations sont encore à préciser. Dans ce dernier cas, la Commission n'est pas en mesure de se prononcer sur le respect des droits protégés par la Charte, mais s'interroge sur la façon dont le ministre exerce son pouvoir réglementaire eu égard aux règles du droit administratif.

Compte tenu des atteintes potentielles au droit à la vie privée de l'usager et au droit au secret professionnel qui pourraient être induites par des règles d'attribution des autorisations d'accès trop imprécises, la Commission est d'avis qu'il est essentiel de donner un certain nombre de garanties juridiques supplémentaires pour assurer le respect de ces droits. En ce sens, nous invitons fortement le législateur à préciser les règles assurant le respect de ces droits dans le projet de règlement.

La Commission recommande donc que le projet de Règlement encadre plus précisément l'attribution des autorisations d'accès aux informations contenues dans les domaines cliniques afin de s'assurer que les intervenants autorisés n'ont accès qu'aux informations qui leur sont nécessaires pour répondre aux stricts besoins des bénéficiaires et ainsi assurer le respect de la vie privée et du secret professionnel. Il pourrait, pour ce faire, limiter les autorisations d'accès en fonction des critères qui lui sont énumérés dans les dispositions habilitantes de la Loi concernant le partage de certains renseignements de santé.

ANNEXE I

Le plan d'action de développement durable 2009-2013

La reddition de compte 2012-2013

Objectif gouvernemental 1 : Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable. Favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en oeuvre.

Objectif organisationnel 1 : Faire connaître auprès du personnel de la Commission la nature et la portée du concept de développement durable et les 16 principes qui guident la démarche de développement durable.

Action	Cible	Indicateurs	Résultats de l'année
1. Faire connaître auprès du personnel de la Commission la nature et la portée du concept de développement durable et les 16 principes qui guident la démarche de développement durable	Joindre l'ensemble du personnel de la Commission	-	Réalisé
	-	80 % du personnel est sensibilisé d'ici 2011 50 % du personnel est formé d'ici 2013	Maintien des activités de sensibilisation ponctuelles via communications internes
			Continuer notre participation à titre de locataire engagé envers les principes de développement durable au maintien de la certification LEED du 360, rue St-Jacques

Objectif gouvernemental 6 : Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisition écoresponsables au sein des ministères et organismes gouvernementaux

Objectif organisationnel 2 : Favoriser l'adoption de pratiques écoresponsables dans les activités quotidiennes

Action	Cible	Indicateur	Résultats de l'année
2. Mettre en oeuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la politique pour un gouvernement écoresponsable	Avoir mis en oeuvre 2 mesures par année d'ici 2013	-	Réalisé
	-	Nombre de mesures contribuant à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale et mise en oeuvre de pratiques d'acquisitions écoresponsables	7 mesures
			Recyclage professionnel de nos surplus non utilisables
			Maintien du projet « transport en bicyclette » en payant les frais de stationnement pour les vélos du personnel
			Participation à la collecte annuelle de déchets électroniques avec le gestionnaire de l'édifice dans le cadre de la Semaine québécoise de réduction des déchets
			Achat de papier 100 % recyclé. Achat de fournitures de bureau « vertes » lorsque disponibles. Contrat de service de nettoyage avec produits écologiques.
			Travaux de rénovation en utilisant du matériel écologique et en recyclant les rebuts de construction
			Favoriser l'utilisation du transport en commun en participant à titre d'employeur aux programmes de subvention des titres de transport
			Mise en place d'un processus de réutilisation du mobilier et matériel désuet, mais utilisable en collaborant avec des OBNL

Objectif gouvernemental 14 : Favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle

Objectif organisationnel 3 : Promouvoir les mesures de soutien à la famille dans ses recommandations au gouvernement, lors de consultations et auprès de son personnel

Action	Cible	Indicateur	Résultats de l'année
3. Développer le concept d'accommodement raisonnable à l'égard des travailleurs et travailleuses qui doivent s'occuper d'enfants, de leurs parents ou autres membres de leur famille	Développer une position institutionnelle sur le sujet	Nombre d'activités de promotion réalisées	Non réalisé

Objectif gouvernemental 15 : Accroître le niveau de vie

Objectif organisationnel 4 : Renforcer la section de la Charte portant sur les droits économiques et sociaux, article 39 et suivants

Action	Cible	Indicateur	Résultats de l'année
4. Promouvoir les recommandations du bilan des 25 ans de la Charte des droits et libertés concernant les droits économiques et sociaux	Mener des activités de promotion	Nombre d'activités de promotion	5 activités de recherche 84 activités d'éducation portant plus spécifiquement sur les droits économiques, sociaux et culturels, abordant plus précisément les thématiques suivantes : droits des enfants, logement, niveau de vie décent, profilage social et droit à des conditions de travail justes et raisonnables

Objectif gouvernemental 20 : Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience			
Objectif organisationnel 5 : Veiller à ce que le principe de non discrimination et le principe de l'intérêt supérieur de l'enfant prévalent en matière d'accès aux services afin de favoriser le développement optimal des enfants tant sur le plan physique, social et économique			
Actions	**Cible**	**Indicateur**	**Résultats de l'année**
5. Promouvoir les droits reconnus par la Convention relative aux droits de l'enfant, particulièrement en ce qui a trait à l'intérêt supérieur de l'enfant, au droit de vivre et de se développer 6. Accroître le rôle de représentation de la Commission et intensifier l'exercice de son pouvoir de recommandation en matière d'accès aux services auprès des instances gouvernementales	Décideurs des ministères et organismes responsables des services offerts aux enfants	La liste des activités de promotion et des activités de représentation réalisées auprès des décideurs des ministères et organismes responsables	24 avis ou commentaires émis en réponse à une demande d'un ministère ou d'un organisme (7 de la société civile)

Objectif gouvernemental 26 : Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale			
Objectif organisationnel 6 : Identifier les secteurs de lutte à la pauvreté			
Action	**Cible**	**Indicateur**	**Résultats de l'année**
7. Prioriser les interventions auprès des clientèles les plus vulnérables que sont les enfants issus de milieux défavorisés, les travailleurs migrants et les sans-abri	Joindre les groupes de lutte à la pauvreté	Nombre de gestes posés d'ici 2013	11 avis ou interventions

Objectifs gouvernementaux non retenus

La liste des objectifs gouvernementaux non retenus ainsi que les motifs au soutien de ce choix se trouvent en annexe du Plan d'action de développement durable 2009-2013 de la Commission. Le Plan est disponible en ligne au http://www.cdpdj.qc.ca/Publications/plan_dev_durable_2009-2013.pdf

Recommandations ou commentaires du commissaire au développement durable

La Commission n'a reçu aucune recommandation ni commentaire du commissaire au développement durable auquel elle aurait dû donner suite, en vertu de l'article 17 de la Loi sur le développement durable.

ANNEXE II

Le plan d'action gouvernemental pour favoriser la participation de tous à l'essor du Québec 2008-2013 : la diversité, une valeur ajoutée – Activités 2012-2013

Choix stratégique 1 : Éduquer et sensibiliser			
Mesure 1.2 : Accroître l'éducation aux droits et informer sur les recours existants			
Moyen d'action	**Cibles**	**Indicateurs**	**Résultats de l'année**
12A : Informer la population sur les nouvelles façons de faire pour traiter les plaintes de discrimination et diffuser les résultats obtenus	Perception davantage positive du travail de la Commission	-	Réalisé
	Encourager les victimes de discrimination à s'adresser à la Commission pour de l'aide ou de l'information	-	Réalisé
	-	Niveau de perception positive	Le sondage concernant la satisfaction est reporté
	-	Nombre de demandes par motif de discrimination	Voir tableau 18

Appréciation de l'atteinte du moyen d'action :

La Commission considère qu'une meilleure connaissance des nouvelles façons de faire pour traiter les demandes et les plaintes de discrimination est un moyen pour développer une perception davantage positive du travail de la Commission et d'encourager les victimes de discrimination à s'adresser à elle pour de l'aide ou de l'information.

Afin d'atteindre cet objectif, la Commission a mis en ligne son nouveau site Web en 2012-2013 qui offre désormais une nouvelle section sur les motifs de discrimination, les recours et comment porter plainte (http://www.cdpdj.qc.ca/fr/droits-de-la-personne/defendre-vos-droits/Pages/porter-plainte.aspx); notamment un diagramme interactif sur le traitement des plaintes qui permet de mieux comprendre le processus et de faire valoir ses droits (http://www.cdpdj.qc.ca/fr/droits-de-la-personne/defendre-vos-droits/Pages/plainte-traitement.aspx).

Également, en vue de mieux informer la population, la Commission a participé à des rencontres avec des organismes ou des ministères et à plusieurs activités à titre de conférencier sur divers sujets tels, contrer les abus envers les aînés, le profilage racial et social, les droits des travailleuses domestiques, l'inclusion scolaire, l'accessibilité au transport et la santé mentale.

Choix stratégique 1 : Éduquer et sensibiliser			
Mesure 1.2 : Accroître l'éducation aux droits et informer sur les recours existants			
Moyen d'action	**Cible**	**Indicateurs**	**Résultats de l'année**
12B : Accroître la coopération et renforcer les liens avec les groupes vulnérables en établissant un mécanisme permanent d'échange et de discussion, notamment en mettant en place une structure souple et permanente permettant aux principaux organismes communautaires de défense des droits de partager leurs préoccupations avec la Commission, dans un dialogue ouvert	Les organismes invités participent de façon régulière aux réunions de la Table, soit deux par année. La Commission se rapproche des organismes communautaires de défense des droits	-	Réalisé
	-	Nombre de participants aux réunions	Taux de participation de 54 %
	-	Taux de satisfaction des participants	Le sondage concernant la satisfaction est reporté en 2013-2014

Appréciation de l'atteinte du moyen d'action :

Afin d'accroître la coopération et de renforcer les liens avec les groupes les plus vulnérables, la Commission a créé, en mars 2008, une Table de concertation regroupant plusieurs organismes de défense des droits. Les rencontres de la table sont bisannuelles. Les objectifs poursuivis sont : permettre aux organismes de faire connaître leurs perceptions et leurs attentes à l'égard de la Commission, échanger sur les préoccupations respectives, discuter des sujets d'intérêts communs, faire connaître les orientations de la Commission, cibler des objectifs précis et se concerter afin d'atteindre des résultats concrets et finalement, permettre un examen plus global du régime de protection des droits. Il y a eu une rencontre en novembre 2012 qui a permis de poursuivre, entre autres, un dialogue et un rapprochement entre les organismes de défense des droits et la Commission. Malgré que seulement sept organismes de défense des droits sur 13 aient participé à la réunion, des rencontres bilatérales ont eu lieu avec l'ensemble des groupes dans le cadre de dossiers particuliers.

Choix stratégique 1 : Éduquer et sensibiliser			
Mesure 1.2 : Accroître l'éducation aux droits et informer sur les recours existants			
Moyen d'action	**Cible**	**Indicateurs**	**Résultats de l'année**
12C : Mettre en oeuvre un plan intégré de sensibilisation et de formation sur les droits et libertés de la personne, la discrimination et les recours, notamment en organisant une tournée d'envergure dans toutes les régions du Québec pour offrir des sessions de sensibilisation (3 heures) ou de formation (6 heures)	-	-	-

Appréciation de l'atteinte du moyen d'action :

La mise en œuvre de ce moyen d'action (tournée régionale) est compromise faute de ressources. Les mesures prévues initialement ont été réévaluées et les efforts de la Commission se sont concentrés sur le suivi de la consultation, menée en 2010, sur le profilage racial et ses conséquences. (Voir mesure 12F).

Choix stratégique 1 : Éduquer et sensibiliser			
Mesure 1.2 : Accroître l'éducation aux droits et informer sur les recours existants			
Moyen d'action	**Cible**	**Indicateurs**	**Résultats de l'année**
12D : Mettre en oeuvre un plan intégré de sensibilisation et de formation sur les droits et libertés de la personne, la discrimination et les recours, notamment en élaborant et diffusant des documents d'information et de formation accessibles et adaptés à différents publics cibles afin de renforcer les connaissances en matière de droits et libertés et de sensibiliser la population aux actions ou aux recours en cas de lésion des droits	Développer des activités et des outils pédagogiques	-	En continu
	-	Nombre d'activités développées	Réalisé en 2010-2011
	-	Nombre d'outils développés	Réalisé en 2010-2011

Appréciation de l'atteinte du moyen d'action :

Les sessions suivantes ont été offertes dans plusieurs régions du Québec, notamment Montréal, Montérégie, Laval, Longueuil, Québec, Gaspésie-Bas-St-Laurent et Outaouais : 10 formations en milieu de travail (Différents mais égaux : contrer les préjugés et le racisme; le harcèlement discriminatoire : personne ne mérite cela!); 20 formations en milieu communautaire (Différents mais égaux : contrer les préjugés et le

racisme; Au-delà des apparences : combattre le profilage racial et la discrimination systémique, Logement – Discrimination et harcèlement discriminatoire) et cinq, dans le milieu de l'éducation (Différents mais égaux : contrer les préjugés et le racisme et Au-delà des apparences : combattre le profilage racial et la discrimination systémique).

Choix stratégique 1 : Éduquer et sensibiliser			
Mesure 1.2 : Accroître l'éducation aux droits et informer sur les recours existants			
Moyen d'action	**Cible**	**Indicateurs**	**Résultats de l'année**
12E : Mettre en oeuvre un plan intégré de sensibilisation et de formation sur les droits et libertés de la personne, la discrimination et les recours, notamment en produisant des modules de formation en ligne et du matériel pédagogique – guide d'animation, document pour l'élève, cahier d'activités – sur les droits et libertés, notamment à l'intention des intervenants du milieu scolaire.	Création des modules en ligne	-	Réalisé en 2010-2011
	-	Nombre de modules en ligne	Reporté en 2013-2014
	-	Taux de fréquentation des modules	Non évalué

Appréciation de l'atteinte du moyen d'action :

Le nouveau site Web de la Commission inclut des sections thématiques, dont une sur le profilage racial qui répond aux besoins de formation exprimés.

Choix stratégique 1 : Éduquer et sensibiliser			
Mesure 1.2 : Accroître l'éducation aux droits et informer sur les recours existants			
Moyen d'action	**Cibles**	**Indicateurs**	**Résultats de l'année**
12F : Contrer le profilage racial, notamment en sensibilisant et en informant la population et les groupes vulnérables en matière de profilage racial, aux moyens de formation sur la Charte des droits et libertés de la personne du Québec, la discrimination raciale et les recours existants en cas de lésion de droits	Dégager les modalités de sensibilisation requises à la suite de consultations publiques reliées à la problématique	-	Réalisé
	Offre de service de sessions de formation sur la discrimination raciale	-	Réalisé en 2009-2010
	Création d'un module en ligne sur la discrimination raciale, notamment sur le profilage racial	-	Mise en ligne reportée en 2013-2014
	-	Consultation complétée	Réalisé
	-	Modalités de sensibilisation définies	Réalisé
	-	Taux de participation aux sessions	Non disponible
	-	Taux de fréquentation du module	Reporté en 2013-2014

Appréciation de l'atteinte du moyen d'action :

À la suite de la tenue de la consultation sur le profilage racial et ses conséquences menée par la Commission en 2010, un rapport a été publié et diffusé en mai 2011. Le contenu du rapport est utilisé lors des sessions de formation et lors des rencontres avec les partenaires. Rappelons que les objectifs de cette consultation étaient de sensibiliser la population au profilage racial et ses conséquences et d'identifier des pistes de solutions pour contrer cette discrimination dans les milieux scolaires, le milieu des services sociaux et de la protection de la jeunesse ou encore celui de la sécurité publique. En juin 2012, en suivi au rapport de la consultation sur le profilage racial et ses conséquences, le document *État des lieux : un an après* a été publié. Toujours en suivi de la consultation, des rencontres avec des représentants de la Ville de Montréal, du Service de police de la ville de Montréal et de la Société de transport de Montréal, en lien avec cette problématique, ont eu lieu au cours de l'année 2012-2013.

Pour cette même période, les 20 sessions suivantes ont été offertes en milieu communautaire dans plusieurs régions du Québec, notamment dans la région de Montréal, Montérégie, Laval, Longueuil, Québec, Gaspésie-Bas-St-Laurent et Outaouais : Différents mais égaux : contrer les préjugés et le racisme, Au-delà des apparences : combattre le profilage racial et la discrimination systémique, Logement – Discrimination et harcèlement discriminatoire.

Choix stratégique 3 : Assurer l'accès, le maintien et la progression en emploi

Mesure 3.1 : Accroître la représentativité des Québécois des communautés culturelles et des autres groupes cibles au sein de l'administration publique

Moyen d'action	Cibles	Indicateurs	Résultats de l'année
31E : Soutenir les organismes publics dans l'élaboration de leur programme d'accès à l'égalité en : rendant disponibles des modules de formation en ligne, comme des ateliers de sensibilisation interactifs accessibles dans le site Web de la Commission; mettant à la disposition des organisations un outil informatique en ligne; accompagnant les organismes dans l'analyse de la représentation de leurs effectifs et, le cas échéant, dans l'analyse de leur système d'emploi et la conception de leur programme d'accès à l'égalité	Les modules de formation en ligne	-	Cette cible est en voie d'être atteinte (90 %)
	Joindre un grand nombre d'utilisateurs	-	-
	Mieux faire connaître les programmes d'accès à l'égalité	-	-
	Rendre plus accessible l'information sur les programmes d'accès à l'égalité	-	-
	L'outil informatique en ligne	-	-
	Mettre un outil convivial et pratique à la disposition des organisations	-	Réalisé
	Permettre la compilation des résultats obtenus par les programmes et en assurer le suivi	-	En continu
	-	Nombre d'utilisateurs	L'ensemble des organismes soumis à la Loi et au programme d'obligation contractuelle
	-	Taux de satisfaction des utilisateurs	Le taux n'a pas été évalué
	-	Taux de conformité aux obligations de la Loi des programmes soumis	100 % des programmes soumis sont conformes

Appréciation de l'atteinte du moyen d'action :

À la suite d'une réévaluation des besoins des divers intervenants qui œuvrent en accès à l'égalité, la Commission avait en 2011-2012, orienté son développement informatique vers la mise en ligne des résultats de la sous-représentation des organismes publics qui sont présentés sur son site Web. Ainsi, les résultats des organismes du réseau de la santé et des services sociaux sont désormais accessibles selon l'avancement des travaux. Ces informations permettent de situer clairement les enjeux et les défis auxquels les organismes publics font face pour atteindre leurs objectifs de recrutement eu égard aux groupes visés par la Loi. De plus, un portrait des travaux des organismes, au cours des différentes étapes de réalisation définies dans la Loi, est également présenté sur le site Web de la Commission dans la page *Mise en œuvre de la Loi : état de situation des organismes*. Les données relatives aux entreprises qui doivent mettre en œuvre un programme d'obligation contractuelle sont également publiées sur le site Web.

Le développement informatique d'une page Web destinée spécifiquement aux programmes d'accès à l'égalité permet l'accessibilité de tous les outils et des guides nécessaires à la production des divers rapports relatifs à l'implantation des programmes d'accès à l'égalité selon chacun des réseaux.

Le personnel de la Direction de l'accès à l'égalité et des services-conseils accompagne les organismes dans les différentes étapes de réalisation et tout au long de l'implantation des programmes d'accès à l'égalité. Les actions de la Commission favorisent l'intégration en emploi des communautés culturelles et les autres groupes visés au sein de l'administration publique.

Le service-conseil en matière d'accommodement raisonnable (SCAR) vise à répondre aux demandes adressées par toutes les personnes et les organisations par la recherche de solutions exemptes de discrimination pour toutes les parties concernées. En plus de poursuivre les interventions auprès de sa clientèle, le SCAR a réalisé un guide de formation en ligne sur l'obligation d'accommodement raisonnable. Ce guide est destiné aux personnes appelées à traiter une demande d'accommodement raisonnable et est disponible sur le site Web de la Commission à l'adresse suivante: http://www.cdpdj.qc.ca/fr/formation/accommodement/Pages/index.html.

Il offre des conseils, des informations et des outils pour prévenir la discrimination et mieux comprendre les obligations juridiques découlant de la Charte.

Choix stratégique 3 : Assurer l'accès, le maintien et la progression en emploi			
Mesure 3.2 : Sensibiliser et outiller les employeurs afin d'accueillir et de maintenir en emploi une main-d'oeuvre diversifiée			
Moyen d'action	**Cibles**	**Indicateurs**	**Résultats de l'année**
32D : Faciliter l'implantation et la gestion par les entreprises du programme d'obligation contractuelle du gouvernement du Québec en leur donnant accès aux ateliers de sensibilisation interactifs et aux outils informatiques en ligne conçus par la Commission (voir mesure 3.1)	-	-	-

Appréciation de l'atteinte du moyen d'action :

La mise en œuvre de ce moyen d'action est compromise faute de ressources.

Choix stratégique 4 : Favoriser un accès équitable aux services publics			
Mesure 4.1 : Appuyer les services publics afin de prévenir la discrimination			
Moyen d'action	**Cibles**	**Indicateurs**	**Résultats de l'année**
41A et 41B : Améliorer l'offre de formation et former le personnel et les gestionnaires des institutions publiques et du milieu communautaire par : l'ajout de volets sur le racisme et la discrimination aux programmes de formation interculturelle existants une offre de formation sur les droits et libertés de la personne, sur le racisme et la discrimination ainsi que sur les recours existants en cas de lésion de droits	-	-	-

Appréciation de l'atteinte du moyen d'action :

La mise en œuvre de ce moyen d'action est compromise faute de ressources.

Même si la mise en œuvre de ce moyen d'action est compromise, il est à noter que la mise en place, en novembre 2008, du SCAR est une action de la Commission pour appuyer les services publics. Au-delà de l'information générale sur l'obligation d'accommodement et la notion de contrainte excessive, ce service accompagne de façon particulière les gestionnaires, les responsables des ressources humaines ou les dirigeants syndicaux auxquels une demande est adressée, tant dans le domaine des relations de travail que dans celui de la prestation de services à la clientèle. À partir de l'étude concrète des faits exposés par le demandeur, le service offre des conseils et des recommandations qui s'appuient sur un cadre juridique approprié à chaque cas.

Depuis la mise en place de ce service-conseil, la Commission a répondu à environ 300 demandes provenant de petites ou de grandes organisations, tant publiques que privées, syndiquées ou non, dont des agences de placement, des compagnies d'assurance, des chaînes de restaurants, des commissions scolaires, des universités, des centres de la petite enfance et des hôpitaux.

Choix stratégique 5 : Améliorer le respect et l'exercice des droits			
Mesure 5.1 : Améliorer le traitement des plaintes en matière de discrimination			
Moyen d'action	**Cibles**	**Indicateurs**	**Résultats de l'année**
51A : Implanter, de façon permanente, le nouveau modèle de traitement et de résolution des plaintes : en améliorant la formation du personnel qui assure l'examen préliminaire des demandes et des plaintes; en privilégiant, dès la réception de la demande ou de la plainte, la médiation et les autres modes de règlements alternatifs des conflits; en optimisant les enquêtes, notamment par l'instauration d'un modèle de rapport d'enquête plus clair et concis	Réduction des délais de traitement et de résolution des plaintes	-	L'implantation du nouveau modèle a été réalisée en 2008-2009
	Augmentation des règlements à l'amiable	-	-
	-	Délai moyen du traitement des plaintes (sauf enquête) inférieur à 180 jours	Le délai moyen est de 74 jours à l'étape de l'évaluation (dossiers traités et fermés)
	-	Délai moyen du traitement des dossiers référés à l'enquête inférieur à 15 mois	Le délai moyen est inférieur à 15 mois (324 jours)
	-	Pourcentage des dossiers référés en médiation ayant mené à un règlement supérieur à 65 %	75 % avec un délai moyen de 174 jours

Appréciation de l'atteinte du moyen d'action :

Ce moyen d'action visant à mettre en place le nouveau modèle de traitement et de résolution des plaintes a été réalisé en 2008-2009 et a permis d'améliorer les délais de traitement des dossiers. Même si la dernière année a été marquée par une légère augmentation des demandes d'enquête (1,5 %) et une légère diminution des dossiers d'enquête ouverts (2 %), les mesures générales (catégorisation des dossiers, modèle de plan d'enquête et de rapport simplifié) et plus spécifiques (suivi des dépôts au comité des plaintes) ont permis d'augmenter de 8,7 % le nombre de dossiers d'enquête traités et fermés au cours de l'année.

De plus, le délai moyen de traitement pour l'année 2012-2013 pour tous les dossiers sauf ceux judiciarisés, est de 324 jours, soit 14 jours de moins que le délai pour l'année précédente, ce qui représente une diminution de 4 % par rapport au délai de 2011-2012, et de 44 % avec l'année 2008-2009. Pour ce qui est des dossiers référés en médiation, 61 % se terminent par un règlement à la satisfaction des parties, soit environ 4 % en deçà de la cible fixée.

Choix stratégique 5 : Améliorer le respect et l'exercice des droits			
Mesure 5.1 : Améliorer le traitement des plaintes en matière de discrimination			
Moyen d'action	**Cibles**	**Indicateurs**	**Résultats de l'année**
51B : Revoir les critères d'évaluation de la preuve et ceux concernant l'opportunité, pour la Commission, de saisir un tribunal du litige	Documentation et lignes directrices précisant les critères d'évaluation de la preuve applicables à l'étape de l'enquête	-	Réalisé en 2008-2009
	Meilleure compréhension du fardeau de preuve requis à l'étape de l'enquête et application des critères identifiés	-	Réalisé en 2009-2010
	Clarification des critères d'interventions judiciaires	-	Réalisé en 2009-2010
	-	Lignes directrices élaborées	Réalisé en 2008-2009
	-	Nombre de cas référés au Tribunal en vertu des articles 80 et 84	19
	-	Connaissance par les parties et les organismes de défense des droits des critères appliqués par la Commission	En continu

Appréciation de l'atteinte du moyen d'action :

Ce moyen d'action a été réalisé en 2008-2009 et 2009-2010. Il est à noter qu'en 2012-2013, 19 dossiers ont été référés au TDP en vertu des articles 80 et 84 de la Charte, soit une diminution de 25 % par rapport à l'année précédente.

Choix stratégique 5 : Améliorer le respect et l'exercice des droits

Mesure 5.1 : Améliorer le traitement des plaintes en matière de discrimination

Moyen d'action	Cibles	Indicateurs	Résultats de l'année
51C : Mettre en oeuvre les lignes directrices aux fins d'enquête en matière de profilage racial, notamment en formant le personnel de la Commission sur la preuve en cette matière et en analysant le cadre juridique dans lequel pourrait se faire la collecte de données relatives à l'appartenance à une communauté culturelle ou « raciale »	Application des lignes directrices dans tout le processus d'enquête et judiciaire	-	Cette cible a été atteinte en 2009-2010
	Clarification du cadre juridique applicable pour la cueillette de données	-	Cette cible a été modifiée
	Portrait de la situation en matière de profilage racial au Québec	-	Le portrait de la situation apparaît au rapport de consultation publié en mai 2011
	Sensibilisation du public au profilage racial	-	Cette action est menée en continu
	Plaintes de profilage racial reçues	-	70
		Nombre de sessions de formation données à l'interne	0
		Nombre d'employés joints	0
		Évaluation de la satisfaction des participants	-
		Production d'une analyse du cadre juridique	L'indicateur a été modifié
		Adoption du cadre juridique comme position officielle	L'indicateur a été modifié
		Étude complétée dans les délais prévus	Rapport rendu public en mai 2011
		Nombre d'interventions faites par la Commission auprès du public et des organismes concernés	20 activités de sensibilisation
		Nombre et taux de croissance des plaintes reçues en matière de profilage racial	Augmentation de 52,1 %

Appréciation de l'atteinte du moyen d'action :

À la suite de la publication du rapport de la consultation publique sur le profilage racial et ses conséquences, la question de la cueillette de données a été systématiquement abordée auprès des ministères, organismes et institutions visés. Le suivi des recommandations du rapport de consultation est en cours. En juin 2012, un document *État des lieux : un an après* a été publié.

Le moyen d'action relatif à la cueillette de données de cette mesure a été modifié compte tenu de l'orientation prise dans le rapport de consultation sur le profilage racial et ses conséquences. L'analyse des études existantes sur le sujet a été réalisée dans le cadre du rapport. La cueillette de données devra être faite par les acteurs concernés par la question du profilage racial. Un projet pilote sur la cueillette de données pourra se réaliser dans le cadre des engagements qui seront pris par les ministères et organismes à qui cette recommandation a été adressée.

Finalement, la Commission a poursuivi de façon continue diverses activités de formation sur le profilage racial auprès de publics cibles variés. Ces actions de sensibilisation du public sont énumérées précédemment au moyen d'action 12F. L'augmentation de 52,1 % du nombre de plaintes reçues en matière de profilage racial s'explique en partie par une plus grande confiance aux recours, cela étant lié aux résultats positifs de la Commission.

Choix stratégique 5 : Améliorer le respect et l'exercice des droits			
Mesure 5.1 : Améliorer le traitement des plaintes en matière de discrimination			
Moyen d'action	**Cibles**	**Indicateurs**	**Résultats de l'année**
51D : Mieux structurer la recherche de la preuve dans les enquêtes systémiques dès le début de l'intervention en favorisant la collaboration des différentes directions de la Commission et la participation d'experts	Conceptualisation, planification et déroulement des enquêtes systémiques améliorées	-	Amorcé
	Réduire le nombre de pages des rapports d'enquêtes systémiques	-	
	Délais plus courts	-	
	Augmentation du nombre d'enquêtes à l'initiative de la Commission	-	
	-	Taux de satisfaction des professionnels et cadres impliqués ainsi que des membres de la Commission	
	-	Réduction de 25 % du nombre moyen de pages des rapports	
	-	Pourcentage de dossiers systémiques réglés en moins de 18 mois	
	-	Volume annuel d'enquêtes réalisées en utilisant le modèle (en nombre et en %)	

Appréciation de l'atteinte du moyen d'action :

Les modalités de structuration des enquêtes systémiques n'ont pas été réalisées en raison d'autres projets importants en cours, mais la Commission a créé un comité interne sur les interventions systémiques et la DiRECC a produit un document de travail sur les projets systémiques.

Choix stratégique 5 : Améliorer le respect et l'exercice des droits

Mesure 5.1 : Améliorer le traitement des plaintes en matière de discrimination

Moyen d'action	Cibles	Indicateurs	Résultats de l'année
51E : Mener des recherches sur les caractéristiques de la discrimination par la méthode du testing en vue de mieux outiller la Commission pour intervenir, par exemple, auprès des entreprises ou des propriétaires de logements, afin de prévenir les situations de discrimination	Décision sur la poursuite du ou des projets de testing	-	Réalisé
	La fréquence et l'ampleur de la discrimination sont cartographiées	-	
	Outiller les directions de la protection et de la défense des droits et du contentieux de la Commission afin qu'elles puissent reproduire la méthode mise au point pour faire la preuve de la discrimination	-	
	Outiller les organismes voués à la défense et à l'assistance des chercheurs d'emploi afin qu'ils puissent diffuser et appliquer la méthode mise au point pour faire la preuve de la discrimination	-	
	Élaborer et diffuser des outils permettant de prévenir la discrimination dans les entreprises à l'étape du recrutement et de l'embauche (ex. : cv anonymes)	-	
	-	L'étude de faisabilité est complétée dans les délais prévus	L'étude est complétée en 2011-2012
	-	Les taux de discrimination sont établis	Réalisé et résultats publiés en juin 2012
	-	Le nombre de dossiers où la méthode du testing est utilisée	Non disponible

Appréciation de l'atteinte du moyen d'action :

Rappelons que suite à la recension critique des écrits scientifiques traitant de la méthode du testing comme instrument de mesure de la discrimination en emploi des minorités racisées, la Commission a mis au point une stratégie de testing dans des secteurs d'emploi. L'enquête de testing a été réalisée de décembre 2010 à mai 2011 et l'analyse de cette enquête a été réalisée au cours de l'année 2011-2012. Les résultats de ce projet ont été largement diffusés au mois de juin 2012. Son application dans les dossiers d'enquête n'a pas été réalisée.

Choix stratégique 5 : Améliorer le respect et l'exercice des droits			
Mesure 5.1 : Améliorer le traitement des plaintes en matière de discrimination			
Moyen d'action	**Cibles**	**Indicateurs**	**Résultats de l'année**
51F : Intensifier la veille conceptuelle et instrumentale sur le racisme et la discrimination, et sur les moyens de les combattre	-	-	-

Appréciation de l'atteinte du moyen d'action :

La mise en œuvre de ce moyen d'action est compromise faute de ressources.

ANNEXE III

Les dossiers sur lesquels a porté l'activité judiciaire de la Commission

Actions intentées

Âge / Condition sociale

CDPDJ pour G. Shuster et R. Shuster c. Commission scolaire English-Montréal / TDP (Montréal) 500-53-000388-130 / Mars 2013 / Discrimination fondée sur l'âge et la condition sociale, en l'occurrence le fait d'être retraité, en concluant une entente qui est entrée en vigueur en juin 2007 et qui a eu un effet discriminatoire sur les enseignants plus âgés et retraités en les excluant de la liste des priorités, les empêchant ainsi d'obtenir des postes réguliers et les confiant à de la suppléance / Réparation réclamée : indemnité de 72 538,96 $ chacun et accomplissement d'un acte.

Âge / Exploitation

CDPDJ pour R. Latreille et T. D. Latreille c. A. Khelfaoui / TDP (Terrebonne) 700-53-000007-124 / Avril 2012 / Exploitation financière à l'endroit de deux personnes âgées en profitant de leur vulnérabilité / Réparation réclamée : indemnité de 30 000 $.

CDPDJ pour L. Piché c. A. Boisseau / TDP (Terrebonne) 700-53-000009-120 / Août 2012 / Exploitation financière à l'endroit d'une personne âgée atteinte de la maladie d'Alzheimer / Réparation réclamée : indemnité de 28 824 $.

CDPDJ pour succession R. Boucher c. F. Courchesne et R. Crépeau / TDP (Québec) 200-53-000054-127 / Octobre 2012 / Exploitation financière à l'endroit d'une personne âgée présentant des signes de vulnérabilité importants, et ce, par les deux copropriétaires de la résidence où elle était hébergée / Réparation réclamée : indemnité de 16 977,82 $.

Condition sociale

CDPDJ pour M. A. Laplante et K. R. Leclair c. G. et M. Cavallino / TDP (Montréal) 500-53-000370-120 / Juin 2012 / Discrimination fondée sur la condition sociale en leur refusant la location d'un logement au motif qu'ils sont prestataires de l'aide sociale et étudiants / Réparation réclamée : indemnité de 9 000 $.

CDPDJ pour Y. Tchakondo et C. Tkaczyk c. F. Brodeur-Charron / TDP (Montréal) 500-53-000377-125 / Octobre 2012 / Discrimination fondée sur la condition sociale en leur refusant la location d'un logement sans endosseur au motif du faible revenu et étudiant / Réparation réclamée : indemnité de 7 000 $ chacun et accomplissement d'un acte.

CDPDJ pour V. Fortier c. L. Blanchette et P. Bisson / TDP (Joliette) 705-53-000036-130 / Mars 2013 / Discrimination fondée sur la condition sociale en lui refusant la location d'un logement / Réparation réclamée : indemnité de 7 000 $.

CDPDJ pour M. Musubao-Mupiri et G. Testa-Rodrigue c. Premius inc. et M. Fontaine / TDP (Longueuil) 505-53-000037-132 / Mars 2013 / Discrimination fondée sur la condition sociale en leur refusant la location d'un logement en raison de leur statut d'étudiants / Réparation réclamée : indemnité de 10 000 $.

État civil

CDPDJ pour F. Marcotte c. Promutuel L'Abitibienne, Société Mutuelle d'Assurance Générale / TDP (Labelle) 560-53-000005-126 / Mai 2012 / Discrimination fondée sur l'état civil / Résiliation unilatérale des contrats d'assurance habitation et automobile en raison du casier judiciaire du conjoint de la plaignante / Réparation réclamée : indemnité de 14 531 $.

CDPDJ pour M. A. Ouferoukh c. Académie Ibn Sina / TDP (Montréal) 500-53-000387-132 / Mars 2013 / Discrimination fondée sur l'état civil en expulsant sa fille mineure de l'école en raison de son rôle au sein de l'association de parents / Réparation réclamée : indemnité de 19 000 $.

Handicap

CDPDJ pour J. Côté c. S. Marwan et F. Lévesque / TDP (Trois-Rivières) 400-53-000015-124 / Juin 2012 / Discrimination fondée sur le handicap et le moyen pour pallier le handicap à la suite du refus d'accès à une galerie d'art en raison de la présence de son chien d'assistance / Réparation réclamée : indemnité de 14 000 $ et accomplissement d'un acte.

CDPDJ pour D. Baril et A. Brousseau pour eux-mêmes et au nom de leur fille mineure F. B. c. Commission scolaire des Samares / TDP (Joliette) 705-53-000032-121 / Mai 2012 / Discrimination fondée sur le handicap en refusant d'offrir des services éducatifs adaptés à la situation de l'enfant et de faire une évaluation individualisée afin de réussir son intégration scolaire / Réparation réclamée : indemnité de 30 000 $ et accomplissement d'un acte.

CDPDJ pour P. Brunet c. Placements Sergakis inc. / TDP (Montréal) 500-53-000369-122 / Juin 2012 / Discrimination fondée sur le handicap et le moyen pour le pallier en opposant un refus et en ne collaborant pas à l'installation d'un ouvre-porte automatique à la porte coupe-feu attenante à son logement / Réparation réclamée : indemnité de 14 000 $ et accomplissement d'un acte.

CDPDJ pour M. Barile c. Supermarché Lefebvre et Filles inc. / TDP (Montréal) 500-53-000373-124 / Août 2012 / Discrimination fondée sur le handicap et le moyen pour le pallier en omettant d'adapter tous les terminaux bancaires pour les rendre en tout temps accessibles / Réparation réclamée : indemnité de 3 000 $ et accomplissement d'un acte.

CDPDJ pour B. Bouchard c. J. A. Thibodeau (Motel Alexandrin enr.) et al. / TDP (Beauce) 350-53-000001-121 / Septembre 2012 / Discrimination fondée sur le handicap et le moyen pour le pallier en lui refusant la location d'une chambre de motel en raison de la présence de son chien guide / Réparation réclamée : indemnité de 10 000 $.

CDPDJ pour É. Chagnon c. Bombardier Produits Récréatifs Inc. / TDP (Bedford) 460-53-000003-124 / Octobre 2012 / Discrimination fondée sur le handicap ou la perception d'un handicap en lui refusant l'octroi d'un poste de pilote d'essai / Réparation réclamée : indemnité de 22 800 $ et accomplissement d'un acte.

CDPDJ pour S. Mejdoub c. Metosak inc. / TDP (Saint-François) 450-53-000001-129 / Octobre 2012 / Discrimination fondée sur le handicap en le congédiant de son poste de technicien en recherche et développement, mise en production de projets, et ce, en raison de son bégaiement / Réparation réclamée : indemnité de 12 500 $.

CDPDJ pour K. Bellefleur et D. Branchaud c. Municipalité de Rigaud / TDP (Beauharnois) 760-53-000001-121 / Décembre 2012 / Discrimination fondée sur le handicap et l'état civil en refusant de fournir à leur fils mineur l'accompagnement requis par sa situation dans le cadre de sa participation à un camp de jour / Réparation réclamée : indemnité de 26 228 $ et accomplissement d'un acte.

CDPDJ pour E. Acoca c. Destination Dollar Plus inc. / TDP (Montréal) 500-53-000382-133 / Janvier 2013 / Discrimination fondée sur le handicap et le moyen pour le pallier en leur refusant l'accès à l'établissement en raison du chien d'assistance accompagnant sa fille / Réparation réclamée : indemnité de 10 000 $ et ordonner aux défendeurs de cesser de refuser l'accès aux personnes accompagnées d'un chien d'assistance de la Fondation Mira.

CDPDJ pour A. Hamel c. Marché Sabrevois inc. / TDP (Longueuil) 505-53-000036-134 / Février 2013 / Discrimination fondée sur le handicap et le moyen pour le pallier en leur refusant l'accès à l'établissement en raison du chien d'assistance accompagnant son fils autiste / Réparation réclamée : indemnité de 7 000 $ et accomplissement d'un acte.

CDPDJ pour G. East c. Syndicat de la copropriété du 470, de la Cour et Syndicat de la copropriété du Châteaubello / TDP (Terrebonne) 700-53-000010-136 / Février 2013 / Discrimination fondée sur le handicap et le moyen pour le pallier en lui refusant l'installation d'une rampe d'accès menant à l'entrée de son unité d'habitation de manière à faciliter son accès et la jouissance de ce lieu d'habitation dont il est copropriétaire / Réparation réclamée : indemnité de 20 000 $ et accomplissement d'un acte.

CDPDJ pour A. B. c. ministère de la Sécurité publique et Procureur général du Québec / TDP (Montréal) 500-53-000391-134 / Mars 2013 / Discrimination fondée sur le handicap en ne lui assurant pas des conditions de détention exemptes de discrimination, du fait notamment de ne pas avoir bénéficié de mesures d'accommodement nécessaires, en refusant d'adapter le mobilier de sa cellule / Réparation réclamée : indemnité de 10 000 $ et accomplissement d'un acte.

Origine ethnique ou nationale

CDPDJ pour A. E. Chergui c. For-Net Montréal inc. et Centre de recherche-action sur les relations raciales (CRARR) / TDP (Montréal) 500-53-000367-126 / Mai 2012 / Discrimination fondée sur l'origine ethnique ou nationale lors du rejet de son curriculum vitæ, ceci à l'occasion du traitement de sa candidature pour un emploi de préposé à l'entretien ménager, et sur l'utilisation par l'employeur, dans le cadre du processus de recrutement, d'un formulaire de demande d'emploi à être rempli par les candidats / Réparation réclamée : indemnité de 18 000 $ et accomplissement d'un acte.

CDPDJ pour I. Diakité c. G. Lemay et al. / TDP (Québec) 200-53-000053-129 / Juin 2012 / Discrimination fondée sur l'origine ethnique ou nationale en lui refusant la visite d'une chambre à louer annoncée dans un journal, et ce, en raison de son accent / Réparation réclamée : indemnité de 5 500 $ et accomplissement d'un acte.

CDPDJ pour A. El Kohen c. E. Tremblay / TDP (Longueuil) 505-53-000034-121 / Juillet 2012 / Discrimination fondée sur l'origine ethnique ou nationale (Maghrébin) en envoyant des messages textes contenant des propos dénigrants / Réparation réclamée : indemnité de 6 000 $.

CDPDJ pour P. Giuseppina Baldassarre c. 9209-9829 Québec inc. et H. De Gaulle / TDP (Montréal) 500-53-000379-12 / Novembre 2012 / Discrimination fondée sur l'origine ethnique ou nationale en tenant des propos discriminatoires à son égard et en la congédiant de son poste de vendeuse / Réparation réclamée : indemnité de 21 000 $.

CDPDJ pour P. Iqbal c. Université du Québec à Montréal et al. / TDP (Montréal) 500-53-000385-136 / Janvier 2013 / Discrimination fondée sur l'origine ethnique ou nationale, en mettant fin à son contrat de travail en raison de son origine pakistanaise / Réparation réclamée : 28 000 $.

CDPDJ pour V. Nudo c. A. Auger / TDP (Joliette) 705-53-000035-132 / Janvier 2013 / Discrimination fondée sur la langue et l'origine ethnique ou nationale, en tenant des propos discriminatoires à son égard / Réparation réclamée : indemnité de 5 000 $.

Race, couleur

CDPDJ pour A. Mahamat-Ali c. A. J. Smith / TDP (Montréal) 500-53-000375-129 / Août 2012 / Propos discriminatoires fondés sur la race et la couleur dans le cadre de son travail, particulièrement en voulant procéder à des vérifications concernant des travaux à être effectués / Réparation réclamée : indemnité de 4 000 $.

CDPDJ pour D. Sénatus c. Les Emballages Deltapac inc. et P. Aubé / TDP (Montréal) 500-53-000380-129 / Novembre 2012 / Discrimination fondée sur la race et la couleur en tenant des propos discriminatoires à son égard en cours d'emploi et en le congédiant de son poste d'opérateur / Réparation réclamée : indemnité de 10 000 $.

CDPDJ pour J. M. et A. O. c. S. Dubuc et C. Lebrun et K. L. et al. et Centre de recherche-action sur les relations raciales (CRARR) / TDP (Longueuil) 505-53-000035-128 / Décembre 2012 / Discrimination fondée sur la race et la couleur par leurs gestes et leurs propos offensants et discriminatoires proférés à son endroit / Réparation réclamée : indemnité de 5 000 $ chacun.

CDPDJ pour E. St-Eloi c. Bar Aviano inc. et M. Bauco / TDP (Montréal) 500-53-000383-131 / Janvier 2013 / Discrimination fondée sur la couleur en lui refusant l'accès à un lieu public / Réparation réclamée : indemnité de 9 000 $ et de cesser de refuser l'accès à des clients pour des motifs discriminatoires.

CDPDJ pour G. Casimir c. J.-G. Boisclair et M. Boisclair / TDP (Montréal) 500-53-000384-139 / Janvier 2013 / Discrimination fondée sur la couleur en lui refusant la location d'un logement / Réparation réclamée : indemnité de 10 000 $.

Race, couleur / Origine ethnique ou nationale / État civil

CDPDJ pour E. Isabelle c. U. et T. Panacci / TDP (Montréal) 500-53-000368-124 / Mai 2012 / Discrimination fondée sur la race et la couleur, l'état civil et l'âge en refusant la location d'un logement en raison de la présence d'enfants ainsi qu'en raison de la race et de la couleur de sa conjointe d'origine africaine / Réparation réclamée : indemnité de 6 000 $.

Religion / Origine ethnique ou nationale

CDPDJ pour W. Bouchentouf Driss c. L. Normandin / TDP (Montréal) 500-53-000378-123 / Novembre 2012 / Discrimination fondée sur la religion et/ou l'origine ethnique ou nationale, en tenant des propos offensants et discriminatoires à son égard / Réparation réclamée : indemnité de 7 321 $.

Sexe

CDPDJ pour M. Saumier c. Les entreprises Mirabel (rad.) inc. et al. / TDP (Terrebonne) / 700-53-000008-122 / Mai 2012 / Discrimination fondée sur le sexe en refusant de considérer sa candidature pour le poste d'agent de déneigement pour le motif que les femmes n'ont pas la capacité physique de travailler durant l'hiver / Réparation réclamée : 18 000 $.

CDPDJ pour D. Roberge c. Agence de sécurité Mirado inc. / TDP (Rouyn-Noranda) / 600-53-000003-125 / Avril 2012 / Discrimination fondée sur le sexe en refusant de considérer la candidature d'une femme pour le poste d'agent de sécurité / Réparation réclamée : 20 000 $ et accomplissement d'un acte.

CDPDJ pour S. Baribeau c. Agence de sécurité Mirado. et al. / TDP (Rouyn-Noranda) / 600-53-00004-123 / Avril 2012 / Discrimination fondée sur le sexe en refusant de considérer la candidature d'une femme pour le poste d'agent de sécurité / Réparation réclamée : 20 000 $.

CDPDJ pour M. Charlebois c. T2VSoft inc. et B. Hudon / TDP (Montréal) 500-53-000374-122 / Août 2012 / Propos attentatoires à la dignité lors d'un repas au restaurant, fondés sur le sexe / Réparation réclamée : 23 080 $.

CDPDJ pour F. Desmarais c. ministère du Développement durable, de l'Environnement, de la Faune et des Parcs et Procureur général du Québec / TDP (Montréal) 500-53-000389-138 / Mars 2013 / Discrimination fondée sur le sexe par l'intermédiaire du test d'aptitude physique requis lors du processus d'embauche pour combler les postes d'agent de protection de la faune, ainsi qu'au droit des candidates de sexe féminin, d'être traitées en toute égalité en emploi, notamment en les excluant de manière disproportionnée des postes d'agent de protection de la faune occupés principalement par des employés de sexe masculin / Réparation réclamée : 20 700 $ et accomplissement d'un acte.

CDPDJ pour L. Néron c. ministère du Développement durable, de l'Environnement, de la Faune et des Parcs et Procureur général du Québec / TDP (Montréal) 500-53-000389-138 / Mars 2013 / Discrimination fondée sur le sexe par l'intermédiaire du test d'aptitude physique requis lors du processus d'embauche pour combler les postes d'agent de protection de la faune, ainsi qu'au droit des candidates de sexe féminin, d'être traitées en toute égalité en emploi, notamment en les excluant de manière disproportionnée des postes d'agent de protection de la faune occupés principalement par des employés de sexe masculin / Réparation réclamée : 20 500 $ et accomplissement d'un acte.

CDPDJ pour M. Bruneau c. ministère du Développement durable, de l'Environnement, de la Faune et des Parcs et Procureur général du Québec / TDP (Montréal) 500-53-000389-138 / Mars 2013 / Discrimination fondée sur le sexe par l'intermédiaire du test d'aptitude physique requis lors du processus d'embauche pour combler les postes d'agent de protection de la faune, ainsi qu'au droit des candidates de sexe féminin, d'être traitées en toute égalité en emploi, notamment en les excluant de manière disproportionnée des postes d'agent de protection de la faune occupés principalement par des employés de sexe masculin / Réparation réclamée : 20 500 $ et accomplissement d'un acte.

Règlements intervenus après action – Charte

Âge

CDPDJ pour L. Brien c. Association coopérative économique de la région de Lanaudière / TDP (Joliette) 705-53-000031-115 / Novembre 2012 / Discrimination fondée sur l'âge lors du rejet de sa candidature à un poste d'intervenant budgétaire / Règlement : (termes confidentiels).

Condition sociale

CDPDJ pour M. M. c. C. M.-M. / TDP (Québec) 200-53-000047-113 / Avril 2012 / Discrimination fondée sur la condition sociale et l'état civil à la suite de la publication dans un réseau social sur Internet de propos vexatoires / Règlement : (termes confidentiels).

CDPDJ pour H. M. c. C. M.-M. / TDP (Québec) 200-53-000048-111 / Avril 2012 / Discrimination fondée sur la condition sociale et l'état civil à la suite de la publication dans un réseau social sur Internet de propos vexatoires / Règlement : (termes confidentiels).

État civil

CDPDJ pour M. Dionne c. Sûreté du Québec et al. / TDP (Montréal) 500-53-000359-123 / Février 2013 / Discrimination fondée sur l'état civil en rejetant sa candidature à un poste d'agente de sécurité du fait que certains membres de sa famille avaient des antécédents judiciaires / Règlement : une somme de 6 000 $ à titre de dommages moraux.

CDPDJ pour F. Marcotte c. Promutuel l'Abitibienne, Société mutuelle d'assurance-générale / TDP (Labelle) 560-53-000005-126 / Mars 2013 / Discrimination fondée sur l'état civil en résiliant ses polices d'assurance habitation et automobile pour le motif qu'elle cohabitait avec un conjoint possédant un casier judiciaire / Règlement : (termes confidentiels).

Grossesse

CDPDJ pour F. Thibault c. Cégep de Lévis-Lauzon / TDP (Québec) 200-53-000049-119 / Mars 2013 / Discrimination fondée sur la grossesse en la retirant de son stage en soins infirmiers après qu'elle a annoncé qu'elle était enceinte / Règlement : (termes confidentiels).

Handicap

CDPDJ pour E. de la Rosa et J.-F. Paquette (pour leur fils mineur F. P.) c. Commission scolaire des Trois-Lacs / TDP (Beauharnois) 760-53-000001-113 / Septembre 2012 / Discrimination fondée sur le handicap dans le contexte scolaire ordinaire en omettant de fournir les services adaptés requis pour répondre à ses besoins spécifiques / Règlement : (termes confidentiels).

CDPDJ pour L. Germain c. Grigio Pasta & Grill inc. / TDP (Laval) 540-53-000034-128 / Novembre 2012 / Discrimination fondée sur le handicap en mettant fin à son emploi à la date prévue de son retour au travail après une absence pour maladie l'informant que ses services n'étaient plus requis, et ce, en raison d'une iléostomie permanente / Règlement : (termes confidentiels).

CDPDJ pour A. Perlo et Y. Jean pour eux-mêmes et leur fille mineure V. J. c. Commission scolaire de Laval / TDP (Laval) 540-17-004039-102 / Novembre 2012 / Discrimination fondée sur le handicap dans le contexte scolaire ordinaire, en omettant de lui fournir les services adaptés à ses besoins spécifiques / Règlement : (termes confidentiels).

CDPDJ pour B. Bouchard c. J. A. Thibodeau et A. Thibodeau / TDP (Beauce) 350-53-000001-121 / Décembre 2012 / Discrimination fondée sur le handicap et l'utilisation d'un moyen pour le pallier lors d'un refus de location d'une chambre de motel, et ce, en raison de la présence de son chien guide / Règlement : une somme de 3 500 $.

CDPDJ pour F. Leroux c. Service Routier Américain Inc. et C. Émard / TDP (Montréal) 500-53-000360-121 / Mars 2013 / Discrimination fondée sur le handicap, le moyen pour le pallier et sur l'état civil en refusant de permettre la présence du chien d'assistance de son fils autiste sur les lieux du travail, le forçant à retourner à la maison et finalement perdre son emploi / Règlement : une somme de 10 000 $ à titre de dommages moraux et non pécuniaires.

CDPDJ pour S. Mercier c. Avon Canada Inc. / TDP (Montréal) 500-53-000362-127 / Mars 2013 / Discrimination fondée sur le handicap en mettant fin au processus d'embauche auquel elle participait pour un poste de gérante de district parce qu'elle était en congé à la suite d'un accident de travail / Règlement : (termes confidentiels).

CDPDJ pour A. Tibbs c. J. Ghulami et A. Z. Ghulami / TDP (Laval) 540-53-000035-125 / Janvier 2013 / Discrimination fondée sur le handicap et l'utilisation d'un moyen pour le pallier en lui refusant l'accès au restaurant parce qu'il était accompagné de son chien guide / Règlement : (termes confidentiels).

CDPDJ pour M. Barile c. Supermarché Lefebvre et Filles inc. / TDP (Montréal) 500-53-000373-124 / Mars 2013 / Discrimination fondée sur le handicap ou le moyen pour le pallier lorsqu'elle n'a pu accéder à un terminal bancaire adapté en se présentant aux caisses du supermarché / Règlement : (termes confidentiels).

Origine ethnique ou nationale / Race, couleur

CDPDJ pour P. U. pour et au nom de son fils mineur C. U. c. Commission scolaire de Montréal / TDP (Montréal) 500-53-000350-114 / Novembre 2012 / Discrimination fondée sur la race, la couleur et l'origine ethnique ou nationale, ceci en raison des reproches formulés à son endroit par le personnel de l'école, notamment en relation avec son comportement, des mesures et sanctions qui lui ont été imposées ainsi que de profilage racial liés à des agissements, initiatives et décisions des membres de la direction de l'école / Règlement : (termes confidentiels).

Profilage racial

CDPDJ pour M. Joseph (pour F. F.) c. Ville de Montréal (SPVM) et al. et Centre de recherche-action sur les relations raciales (CRARR) / TDP (Montréal) 500-53-000284-081 / Avril 2012 / Profilage racial lors d'une intervention policière / Règlement : (termes confidentiels).

CDPDJ pour M.-M. Cassy (pour J. C. et H. C.) c. Ville de Montréal (SPVM) et al. et Centre de recherche-action sur les relations raciales (CRARR) / TDP (Montréal) 500-53-000283-083 / Avril 2012 / Profilage racial lors d'une intervention policière / Règlement : (termes confidentiels).

CDPDJ pour S. Laincy c. Ville de Montréal (SPVM) et al. et Centre de recherche-action sur les relations raciales (CRARR) / TDP (Montréal) 500-53-000344-17 / Août 2012 / Profilage racial lors d'une interception et d'une intervention policière / Règlement : (termes confidentiels).

CDPDJ pour C. Coulibaly et F. C. Fini c. Ville de Montréal (SPVM) et al. et Centre de recherche-action sur les relations raciales (CRARR) / TDP (Montréal) 500-53-000343-119 / Août 2012 / Profilage racial en raison des propos tenus lors d'une intervention policière / Règlement : (termes confidentiels).

CDPDJ pour N. Laredj c. Ville de Montréal (SPVM) et al. / TDP (Montréal) 500-53-000327-104 / Mars 2013 / Discrimination par profilage racial, sur la base de l'origine ethnique ou nationale, lors d'une intervention policière / Règlement : une somme de 6 500 $.

Race, couleur

CDPDJ pour A. Mahamat-Ali c. A. J. Smith / TDP (Montréal) 500-53-000375-129 / Septembre 2012 / Propos discriminatoires fondés sur la race et la couleur dans le cadre de son travail en lui refusant l'accès à un condominium afin de procéder à des vérifications concernant des travaux à être effectués / Règlement : 3 000 $ à titre de dommages moraux.

Représailles

CDPDJ pour P. Pierre c. Université Laval / TDP (Québec) 200-53-000051-115 / Février 2013 / Représailles en lui retirant son statut de professeure associée, reliées au dépôt d'une plainte de discrimination à l'encontre du même établissement / Règlement : une somme de 20 000 $ et la plaignante renonce à sa réintégration et à son statut de professeure associée.

Règlements intervenus avant action à la suite d'une proposition de mesures de redressement et mandat de poursuivre

Âge

CDPDJ pour P. C. D. et Une entreprise / Octobre 2012 / Discrimination fondée sur l'âge en rejetant sa candidature à un emploi de représentant / Règlement : 15 000 $ à titre de dommages et l'entreprise a pris les mesures nécessaires afin de compléter l'élaboration d'une politique visant à contrer la discrimination au travail et communiquer cette politique à l'ensemble de son personnel.

Antécédents judiciaires

CDPDJ pour M. D. et Une entreprise en placement de personnel / Juillet 2012 / Discrimination fondée sur une perception d'antécédents judiciaires lorsque l'entreprise a rejeté la candidature de la victime pour un emploi, sur la conclusion erronée de possession de dossier criminel et de la non-déclaration de celui-ci / Règlement : 5 500 $ à titre de dommages moraux.

Handicap

CDPDJ pour M. A. et Un particulier / Août 2012 / Discrimination fondée sur le handicap ainsi que sur l'utilisation d'un moyen pour le pallier, à savoir un fauteuil roulant, en lui refusant la location d'une unité de condominium / Règlement : 12 500 $ en dommages moraux et punitifs.

CDPDJ pour R. D. et La Maison du cinéma de Sherbrooke / Novembre 2012 / Discrimination fondée sur le handicap et le moyen pour le pallier n'ayant pu avoir accès à certaines projections de films, les salles où étaient présentés les films qui l'intéressaient n'étant pas accessibles en fauteuil roulant / Règlement : (termes confidentiels).

CDPDJ pour L. L. et Une clinique médicale / Février 2013 / Discrimination fondée sur le handicap, son employeur refusant de l'accommoder à la suite d'une absence pour raison médicale, et ce, malgré le certificat rempli par son médecin recommandant un retour progressif à son poste de secrétaire-réceptionniste / Règlement : 11 000 $ à titre de dommages moraux et 5 000 $ à titre de dommages punitifs et sa réintégration à son poste de secrétaire-réceptionniste.

CDPDJ pour M. R. et Un organisme public et Une compagnie / Décembre 2012 / Discrimination fondée sur le handicap dans le contexte de l'embauche en rejetant sa candidature à la suite d'un examen médical préembauche / Règlement : (termes confidentiels).

CDPDJ pour R. A. et Une entreprise / Octobre 2012 / Discrimination fondée sur le handicap en le congédiant de son poste d'agent de sécurité à la suite d'une rencontre au cours de laquelle il a été question de sa condition physique / Règlement : 6 000 $ à titre de dommages moraux.

Origine ethnique

CDPDJ pour C. B. et Un établissement universitaire et un agent de relations de travail / Décembre 2012 / Propos discriminatoires fondés sur l'origine ethnique ou nationale tenus lors d'une consultation relative à sa situation professionnelle au sein de l'établissement / Règlement : 4 000 $ à titre de dommages moraux.

Origine ethnique / Race, couleur

CDPDJ pour A. C. et ministère de la Sécurité publique / Mai 2012 / Propos discriminatoires fondés sur la race et la couleur et tenus à un détenu lors d'un évènement dans un établissement de détention / Règlement : (termes confidentiels).

CDPDJ pour C. E. et Une pharmacie et un employé / Décembre 2012 / Discrimination fondée sur la race et la couleur ainsi que profilage racial lorsqu'elle a été interpellée par un employé qui la soupçonnait de vol / Règlement : une somme de 5 000 $ à titre de dommages moraux et une somme de 2 000 $ à titre de dommages punitifs.

CDPDJ pour V. D. et Une société de transport et un organisme sans but lucratif / Septembre 2012 / Discrimination fondée sur la race et la couleur et profilage racial lors d'une intervention en utilisant une force excessive / Règlement : (termes confidentiels).

Religion

CDPDJ pour N. B. et Un établissement scolaire et un employé / Mars 2013 / Propos discriminatoires fondés sur la religion de la part d'un employé d'un établissement scolaire / Règlement : (termes confidentiels).

Jugement – Autres

J. Debellefeuille c. Ville de Longueuil (Service de police) / Cour municipale de Longueuil (Longueuil) 09-19841 / Septembre 2012 / Tenue d'un nouveau procès ordonné par la Cour supérieure à la suite d'un appel / Jugement : Accueillie / Prononce l'acquittement du défendeur, accorde la requête en exclusion de la preuve et ordonne l'arrêt des procédures.

Jugement – Jeunesse

Dans la cause de : Protection de la jeunesse-000 / Cour du Québec (Chambre de la jeunesse) 550-41-000042-067 / Requête en intervention sur une requête en lésion de droit de la CDPDJ / Jugement : Requête accueillie.

Jugements sur des questions de procédure ou de compétence

Autres

S. Poplawski c. Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse et McGill University Non-Academic Certified Association (MUNACA) et al. / Requête en exception déclinatoire *ratione materia* et en recevabilité de la CDPDJ et de McGill University / Requêtes accueillies et rejette le recours intenté contre les défenderesses.

> CA (Montréal) 500-09-023318-132 / Février 2013 / Requête pour permission d'en appeler / Jugement : Requête rejetée.

B. Nadeau c. Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse et ministère de la Sécurité publique et al. / CS (Montréal) 505-17-006135-125 / Novembre 2012 / Requête en irrecevabilité et en rejet d'une demande fondée sur les articles 165 (4) et 51.1 et suivants du Code de procédure civile / Requête en irrecevabilité accueillie, rejette la plainte.

Âge / Exploitation des personnes âgées

CDPDJ (enquête de sa propre initiative pour E. Sheehan Lajoie) c. A. Lajoie / TDP (Montréal) 500-53-000364-123 / Avril 2012 / Une dame âgée qui présente des signes de vulnérabilité importants et qui pourrait être victime d'exploitation de la part de son fils. Elle ne recevait pas les soins requis par son état, notamment en ce qui concerne la prise de médicaments, l'hygiène corporelle et l'alimentation. Elle aurait également subi des menaces verbales et sous les pressions exercées, aurait cédé à ce dernier la propriété de sa résidence /

Requête en mesures d'urgence interdisant la vente ou l'hypothèque de biens immobiliers / Jugement : Requête accueillie.

Association québécoise de la défense des droits des personnes retraitées et pré-retraitées (AQDR-Québec) pour plusieurs résidants c. Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse / CS (Montréal) 500-17-071500-121 / Septembre 2012 / Requête de la mise en cause pour permettre une intervention à titre conservatoire / Jugement : Requête accueillie.

> CS (Montréal) 500-17-071500-121 / Février 2013 / Jugement : Rejette la requête introductive d'instance en jugement déclaratoire.

CDPDJ (enquête de sa propre initiative pour M. Haimowicz Nussenbaum) c. R. Nussenbaum / CS (Montréal) 500-05-081853-127 / Septembre 2012 / Requête pour la délivrance d'un bref d'*habeas corpus* et une requête en vue d'obtenir l'autorisation de prodiguer des soins à la victime / Jugement : Requête pour la délivrance d'un bref d'*habeas corpus* rejetée; Requête en vue d'obtenir l'autorisation de prodiguer des soins à la victime accueillie.

> CA (Montréal) 500-09-023049-125 / Novembre 2012 / Requête pour permission d'intervenir / Jugement : Accueille la requête de la CDPDJ et rejette la demande pour permission d'en appeler.

CDPDJ pour P. F. Lemieux et al. c. Université de Sherbrooke et Association des ingénieurs-professeurs des sciences appliquées de l'Université de Sherbrooke / TDP (Saint-François) 450-53-000004-107 / Octobre 2012 / Requête en irrecevabilité / Jugement : Requête rejetée.

Condition sociale

CDPDJ pour F. Beaumont c. R. Delisle et Société des alcools du Québec / TDP (Montréal) 500-53-000363-125 / Juillet 2012 / Demande du défendeur d'assigner en garantie la Société des alcools du Québec / Jugement : Autorise l'appel en garantie.

Convictions politiques

CDPDJ R. Engler-Stringer c. Ville de Montréal / CS (Montréal) 500-06-000304-051 / Septembre 2012 / Requête de l'intimée en irrecevabilité et en rejet d'action fondée sur les articles 165(4) et 75.1 C.p.c. / Jugement : Accueille en partie la requête en irrecevabilité et en rejet d'action.

Grossesse

CDPDJ pour F. Thibault c. Cégep de Lévis-Lauzon / TDP (Québec) 200-53-000049-119 / Juin 2012 / Requête de la demanderesse en radiation d'allégations du mémoire de la défenderesse / Jugement : Rejette la requête.

> TDP (Québec) 200-53-000049-119 / Novembre 2012 / Requête en production de documents / Jugement : Requête accueillie.

Handicap

CDPDJ pour R. Delarosbil c. Syndicat des copropriétaires le Verre-Bourg / TDP (Québec) 200-53-0000052-121 / Avril 2012 / Requête pour transfert du dossier du Tribunal des droits de la personne à la Cour supérieure et subsidiairement, en suspension / Jugement : Requête accueillie.

> CS (Québec) 200-17-015288-111 / Mai 2012 / Requête pour permettre l'intervention agressive de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse / Jugement : Requête accueillie.

> CS (Montréal) 200-17-015288-111 / Mai 2012 / Requête en prolongation de délai / Jugement : Requête accueillie.

CS (Montréal) 200-17-015288-111 / Septembre 2012 / Requête pour prolonger le délai de production de l'inscription pour enquête et audition / Jugement : Reporte le dossier en audience de gestion pour l'élaboration si ce n'est pas déjà fait de la suite de l'échéancier.

CS (Montréal) 200-17-015288-111 / Novembre 2012 / Requête pour modifier l'entente sur le déroulement de l'instance / Requête accueillie.

CDPDJ pour M. Sauvé c. Spa Bromont inc. / TDP (Bedford) 455-53-000009-113 / Juillet 2012 / Objection soulevée lors de l'interrogatoire au préalable avant défense par la Commission quant à la pertinence de certains éléments de preuve / Jugement : Objection maintenue.

CDPDJ pour N. Cappelli c. Hewitt équipement limitée et al. / TDP (Montréal) 500-53-000366-128 / Novembre 2012 / Requête pour trancher les objections et permission d'interroger / Jugement : Maintient les objections présentées par la défenderesse et autorise la Commission à interroger.

CDPDJ pour S. Ouellet pour son fils mineur T. S. c. Commission scolaire de Montréal / TDP (Montréal) 500-53-000335-115 / Janvier 2013 / Requête de la CDPDJ pour obtenir les engagements pris lors des interrogatoires / Jugement : Requête accueillie.

TDP (Montréal) 500-53-000335-115 / Mars 2013 / Requête de la CDPDJ pour forcer péremptoirement la défenderesse à se conformer au jugement du Tribunal / Requête accueillie.

Origine ethnique ou nationale

CDPDJ pour J. Curé c. L. Morin / TDP (Montréal) 500-53-000353-118 / Septembre 2012 / Requête de *bene esse* pour permission d'en appeler et/ou pour déterminer le délai d'appel et en sursis / Jugement : Requête rejetée.

CDPDJ pour B. Faraj c. L. Tobin / TDP (Terrebonne) 700-53-000006-126 / Avril 2012 / Requête pour signification par voie électronique et par voie des journaux / Jugement : Requête accueillie.

Organisation des femmes philippines du Québec (PINAY) pour 9 victimes c. Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse / CS (Montréal) 500-17-073507-124 / Octobre 2012 / Requête en révision judiciaire / Jugement : Accueillie / Requête de la Commission en irrecevabilité : Rejetée.

CS (Montréal) 500-17-073507-124 / Décembre 2012 / Requête pour prolonger les délais et fixation de l'audition et gestion de l'instance / Jugement : Autorise le dépôt d'une défense écrite et entente sur le déroulement de l'instance.

CS (Montréal) 500-17-073507-124 / Février 2013 / Requête en cassation de subpoena et demande d'interprète aux frais de la Commission / Jugement : Requête rejetée.

Race, couleur / Origine ethnique ou nationale

M. Drexeler c. Ville de Montréal (SPVM) et Procureur général du Québec et Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse / CS (Montréal) 500-17-067012-115 / Avril 2012 / Requête d'inscription pour preuve et audition considérant que les défenderesses sont en défaut de comparaître / Jugement : Rejette les requêtes et accueille partiellement la requête de la Ville de Montréal et accueille partiellement la requête du Procureur général.

CA (Montréal) 500-09-022119-119 / Septembre 2012 / Requête pour l'accès à la justice avec équilibre dans les forces économiques des parties et pour être relevé de faire le mémoire / Jugement : Requête rejetée.

CSC 35091 / Janvier 2013 / Demande d'autorisation d'appel et requête en vue d'ajouter une partie / Jugements : Requête rejetée.

CDPDJ pour W. Berkchi c. L. Bruneau / TDP (Montréal) 500-53-000351-112 / Juillet 2011 / Avis de suspension des procédures dans l'affaire de la faillite / Jugement : Suspension des procédures.

Sexe

CDPDJ pour L. Beaudoin, J. Bolduc, M.-C. Côté, J. (J.) Dupont, T. Plourde, S. Thomas et N. Trudel c. Gaz Métropolitain inc. et Société en commandite Gaz Métropolitain et Action travail des femmes du Québec inc. et Syndicat des employés de Gaz Métropolitain inc. (CSN) / TDP (Montréal) 500-53-000204-030 / Avril 2012 / Dépôt d'un programme d'accès à l'égalité en emploi / Jugement : Donne acte aux parties défenderesses du dépôt devant le Tribunal; prend acte du fait de la satisfaction des parties.

CDPDJ pour N. M. c. Productions Decard désign inc. / TDP (Montréal) 500-53-000319-101 / Novembre 2012 / Discrimination et harcèlement fondés sur le sexe en emploi / Dépôt au Tribunal d'un cesser d'agir dans le dossier étant sans nouvelles de la plaignante et dans l'impossibilité de la localiser / Jugement : Péremption d'instance, le Tribunal ferme le dossier.

Jugements rendus sur le fond dans les causes relevant de la Charte

Intervention de la Commission – Intégration scolaire

F. Moore au nom de J. P. Moore c. Sa Majesté la Reine du Chef de la Province de Colombie-Britannique, représentée par le ministère de l'Éducation et al. et Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (intervenante) / CSC 34040-34041 / Novembre 2012 / Le cadre analytique du droit à l'égalité des enfants vivant avec un handicap, dans l'accès à des services éducatifs publics / Jugement : Le pourvoi est en grande partie accueilli avec dépens en faveur des Moore devant toutes les cours, puisqu'ils ont réussi à faire confirmer la conclusion centrale selon laquelle il y avait discrimination.

Âge

CDPDJ pour Y. Bouchard (50 pompiers) c. Ville de Laval (Service de sécurité d'incendie) et Association de pompiers de Laval et Groupe d'action pour l'équité et l'égalité salariale des pompiers de Laval (GAPES) / CSC 34586 / Mai 2012 / Discrimination fondée sur l'âge en concluant une convention collective qui établit un traitement annuel de salaire inférieur pour les jeunes pompiers et les pompiers préventionnistes embauchés après le 10 juin 1998 / Jugement : Appel rejeté.

CDPDJ pour R. Tardif, S. Létourneau, R. Ferland, S. Potvin, N. Roy, J. Duteau, P. Brunelle, G. Gervais, N. Deschênes, M. L'Abbé, Y. Cholette, C. Dubé, F. Dubord, P. Query, L. Dubé, D. Daviault et H. Théberge c. Procureur général du Québec et ministère de la Sécurité publique et Syndicat des constables spéciaux / CA (Montréal) 500-09-020488-102 / Requête pour permission d'amender les conclusions de son mémoire / Jugement : Défère la requête à la formation de la Cour qui tiendra l'appel.

CA (Montréal) 500-09-020488-102 / Janvier 2013 / Entente intervenue entre le ministère et le syndicat mis en cause ayant un effet discriminatoire sur les plus jeunes constables; clauses relatives à la diminution de salaire et à la non-reconnaissance de l'expérience antérieure ou du temps de service accumulé avant l'entente ne touchant que les constables spéciaux occasionnels plus jeunes que les constables spéciaux permanents. Discrimination fondée sur l'âge dans les conditions de travail contrairement aux articles 10 et 16 de la Charte / Jugement : Accueille l'appel principal, rejette l'appel incident et la demande d'amendement de l'intimée, infirme la décision rendue par le Tribunal et rejette la requête introductive d'instance introduite par la Commission.

État civil

CDPDJ pour N. Plouffe c. F. Bernucci et T. D'Ettore et M. Lim / TDP (Montréal) 500-53-000336-113 / Août 2012 / Discrimination fondée sur l'état civil et l'âge dans le logement en raison de la présence de deux jeunes enfants / Action accueillie / Indemnité : 4 000 $ à titre de dommages moraux et 2 000 $ à titre de dommages punitifs.

CDPDJ pour M. Rochon et C.-D. Boucher c. Industrielle Alliance, Assurance auto et habitation inc. / TDP (Longueuil) 505-53-000030-111 / Mars 2013 / Discrimination fondée sur l'état civil de la part de la compagnie d'assurance lors de la résiliation des polices d'assurance habitation et automobile d'un couple au motif que leur fils possédant un dossier criminel allait habiter chez eux / Jugement : Accueille en partie la demande / Indemnité : 7 500 $ à titre de dommages moraux et 1 448,36 $ à titre de dommages matériels.

Handicap

CDPDJ pour J. Potvin, J. Pelletier et R. Potvin et Commission scolaire des Phares et Association de la déficience intellectuelle / TDP (Rimouski) 100-53-000012-085 / Mai 2012 / Intégration scolaire / Handicap / Respecter les ordonnances de la Cour d'appel (jugement CA 2006), ce qui requiert de : procéder à une évaluation personnalisée dans le but de déterminer ses besoins ainsi que l'étendue de ses capacités scolaires et sociales, en adaptant les normes d'évaluation et de classement pour tenir compte de son handicap; élaborer un plan d'intervention envisageant toutes les adaptations raisonnables pouvant permettre l'intégration de l'enfant en classe ordinaire, le plus près possible de sa résidence, et déterminer à la lumière de l'évaluation et du plan d'intervention, si l'intégration de l'enfant en classe ordinaire rejoint son meilleur intérêt / Jugement accueille l'appel et infirme le jugement de première instance.

> CSC (Ottawa) 34938 / Août 2012 / Requête pour permission d'en appeler / Jugement : Requête rejetée.

CDPDJ pour M. Larochelle c. 142006 Canada inc. (La Caverne grecque) et M. Romero / TDP (Montréal) 500-53-000341-113 / Juillet 2012 / Discrimination fondée sur le handicap et le moyen pour pallier le handicap en refusant l'accès à l'intérieur d'un restaurant en raison de la présence d'un chien d'assistance / Jugement : Action accueillie / Cesser de refuser l'accès de l'établissement aux personnes accompagnées d'un chien d'assistance et de leur offrir en pleine égalité les biens et services qui y sont disponibles / Indemnité : 5 000 $ à titre de dommages moraux et 1 000 $ à titre de dommages punitifs.

CDPDJ pour S. Beauregard c. 9185-2152 Québec inc., faisant affaire sous les noms Radio Lounge 10/30 et/ou Radio Lounge Brossard et al. / TDP (Longueuil) 505-53-000032-117 / Février 2013 / Discrimination fondée sur le handicap et le moyen pour pallier le handicap à la suite du refus d'accès à une discothèque en raison de la présence d'un chien d'assistance / Jugement : Rejette la demande.

> CA (Montréal) 500-09-023466-139 / Février 2013 / Requête pour permission d'en appeler / Jugement : Requête accueillie.

Origine ethnique ou nationale

CDPDJ pour D. Smouk c. Fédération du soccer du Québec et S. Clemente au nom de son fils mineur G. C. C. et Centre de recherche-action sur les relations raciales (CRARR) / TDP (Montréal) 500-53-000345-114 / Février 2013 / Propos vexatoires et discriminatoires fondés sur l'origine ethnique ou nationale tenus à l'endroit du juge de ligne et arbitre d'origine arabe lors d'une partie de soccer / Jugement : Accueille en partie la demande / Indemnité : 1 000 $ à titre de dommages moraux et 1 000 $ à titre de dommages punitifs.

CDPDJ pour J. Curé c. L. Morin / TDP (Montréal) 500-53-000353-118 / Mars 2013 / Discrimination fondée sur l'origine ethnique ou nationale lorsqu'une cliente où elle travaille à titre de pharmacienne, lui a adressé, en présence de collègues et de clients, des propos vexatoires en relation avec ses origines françaises / Jugement : Accueille la demande / Indemnité : 3 000 $ à titre de dommages moraux et 500 $ à titre de dommages punitifs.

Race, couleur / Origine ethnique ou nationale

CDPDJ pour M. Rezko c. Ville de Montréal (SPVM) et al. / TDP (Montréal) 500-53-000326-106 / Avril 2012 / Discrimination fondée sur l'origine ethnique ou nationale lors d'une intervention policière et propos vexatoires en relation avec son origine arabe / Jugement : Action accueillie / Indemnité : 10 000 $ à titre de dommages moraux et 8 000 $ à titre de dommages punitifs.

CA (Montréal) 500-09-022695-126 / Août 2012 / Requête pour permission d'en appeler / Jugement : Requête rejetée.

CDPDJ pour I. Beydoun c. G. Dimopoulos / TDP (Laval) 540-53-000033-112 / Mai 2012 / Propos vexatoires, discriminatoires et intimidants envers un commerçant, locataire, de la part de l'ami du propriétaire de l'immeuble / Jugement : Accueille pour partie la demande / Indemnité : 6 000 $ à titre de dommages moraux et 2 000 $ à titre de dommages punitifs.

CDPDJ pour M. Devonish c. J. Ferron / TDP (Trois-Rivières) 400-53-000013-111 / Juin 2012 / Discrimination fondée sur la race et la couleur de la part de son propriétaire / Jugement : Action rejetée.

CDPDJ pour H. A. Lerebours c. H. Arvaniti et P. Arvaniti / TDP (Montréal) 500-53-000354-116 / Février 2013 / Discrimination fondée sur la race et la couleur à la suite d'un refus de location / Jugement : Accueille en partie la demande / Indemnité : 3 000 $ à titre de dommages moraux et 1 000 $ à titre de dommages punitifs.

CDPDJ pour D. Suffrad et al. c. Bar O'Gascon et C. Bertrand / TDP (Terrebonne) 700-53-000003-115 / Mars 2013 / Discrimination fondée sur la race ou la couleur de la part du portier d'un bar exigeant la production de deux pièces d'identité et refusant l'accès au bar / Jugement : Accueille en partie la demande / Indemnité : 3 000 $ chacun, à titre de dommages moraux.

Religion / Origine ethnique ou nationale

CDPDJ pour B. Hanane c. C. Abdelkader et A. Abib / TDP (Montréal) 500-53-000352-110 / Octobre 2012 / Propos discriminatoires et vexatoires fondés sur l'origine ethnique ou nationale et la religion, tenus verbalement puis dans un message diffusé dans un site Web accessible à un nombre indéterminé de personnes, de la part de parents dont l'enfant fréquentait le service de garde en milieu familial / Jugement : Accueille pour partie la demande / Indemnité : 5 000 $ à titre de dommages moraux et 2 000 $ à titre de dommages punitifs.

Sexe

CDPDJ pour J.J. Binette c. M. Parent et Olymel S.E.C. / TDP (Saint-Hyacinthe) 750-53-000016-104 / Juin 2012 / Discrimination et harcèlement fondés sur le sexe en emploi / Jugement : Action rejetée.

ANNEXE IV

Lexique thématique

Accueil : la porte d'entrée des demandes des citoyens par voie téléphonique, courrier électronique, en personne ou par courrier. L'accueil permet d'orienter le citoyen vers le spécialiste approprié, tant à l'interne qu'à l'externe.

Demandes : les demandes de toute nature adressées à la Commission, qu'elles relèvent de sa responsabilité ou non.

Demandes d'enquête : les plaintes des citoyens pour l'un des motifs de discrimination prévus à l'article 10 de la Charte, à des situations d'exploitation des personnes âgées ou handicapées, à des représailles à la suite du dépôt d'une plainte en discrimination ou à des questions relatives au refus d'embauche lié à des antécédents judiciaires.

Demandes d'intervention : les demandes qui concernent le mandat de la Commission en vertu de la LPJ et de la LSJPA.

Enquête : l'enquête est mise en œuvre lorsque le litige subsiste et que la situation nécessite un examen approfondi. L'enquête vise à recueillir tous les éléments pertinents à la situation et à évaluer si la preuve recueillie est suffisante pour permettre de saisir un tribunal de la situation.

Évaluation : l'intervention professionnelle visant à préciser les attentes du plaignant, à partager avec les parties les enjeux du dossier, à leur offrir la médiation et à examiner la pertinence de poursuivre le traitement du dossier par une enquête.

Médiation : le premier service proposé pour résoudre une plainte, la médiation est un mode de résolution des conflits volontaire, rapide et respectueux des parties. Elle vise à obtenir un règlement à la satisfaction des parties et dans le respect de l'intérêt public.

Mesures de redressement : les mesures de redressement sont adoptées au terme d'une enquête lorsqu'il existe une preuve suffisante que des droits sont ou ont été lésés. Dans une situation semblable, la Commission recommande aux mis en cause de corriger la situation. Lorsque les recommandations de la Commission ne sont pas suivies à sa satisfaction, la Commission peut saisir un tribunal de la situation.

Recevabilité : l'examen plus approfondi de la demande du citoyen à la lumière des mandats de la Commission en vertu de la Charte et de la LPJ. C'est l'étape où la Commission assiste le citoyen dans la rédaction et la formulation de sa plainte et où elle fait l'examen sommaire de la demande afin d'en établir la recevabilité.

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse

360, rue Saint-Jacques, 2e étage
Montréal (Québec) H2Y 1P5
Téléphone : 514 873-5146
Sans frais : 1 800 361-6477
ATS/Téléscripteur : 514 873-2648

Québec : 418 643-1872 ou 1 800 463-5621
Saguenay : 418 698-3636 ou 1 888 386-6710
Saint-Jérôme : 450 569-3219 ou 1 877 226-7224
Sept-Îles : 418 962-4405 ou 1 888 386-6715
Sherbrooke : 819 820-3855 ou 1 888 386-6711
Trois-Rivières : 819 371-6197 ou 1 877 371-6196
Val d'Or : 819 354-4400 ou 1 877 886-4400

Réf : 040F/2013-06